

CARTA DE SERVEIS



**AIMA HOSPITAL DE DIA PER MALALTIES
NEUROOLÒGIQUES SL**

Presentació

El Centre de Dia Aima Hospital de dia per malalties neurològiques és un recurs assistencial diürn amb personalitat privada, autònoma i d'àmbit local, especialitzada en el tractament de patologies neurològiques. La nostra entitat és un centre col·laborador del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i ofereix un total de 4 places públiques i 21 places privades (PEV).

A Aima, estem compromesos amb l'atenció de qualitat i en el foment de la participació activa dels usuaris i llurs famílies en la seva cura. És per aquest motiu que presentem aquesta carta de serveis que no només pretén informar als usuaris dels serveis que la nostra entitat ofereix, sinó que pretén profunditzar en els compromisos de qualitat amb els que aquests seran duts a terme.

La nostra **missió és mantenir i/o millorar l'autonomia dels nostres usuaris perquè aquests puguin mantenir-se el màxim temps possible en el seu domicili.**

La nostra **visió és caracteritza per col·locar la persona en el centre de totes les decisions.**

Els nostres **valors: Empatia, respecte a les persones, il·lusió i professionalitat.**

1. Identificació

Nom del Servei:	Aima Hospital de dia per malalties neurològiques S.L
Directora Tècnica:	Marta Fernández Lobera
Responsable Higènic Sanitari:	Cristina Molins Murga
Ubicació	C/Francesc Tàrraga n°19 baixos.
Contacte	Telf.934080091/ aimahospitaldedia@gmail.com
Horari	De dilluns a divendres de 8.00 a 18.00h

2. Serveis prestats:

Bàsics:

- ✓ Acolliment i convivència.
- ✓ Manutenció.
- ✓ Atenció personal en les activitats de la vida diària.
- ✓ Higiene personal.
- ✓ Readaptació funcional i social.
- ✓ Recuperació dels hàbits d'autonomia.
- ✓ Dinamització sociocultural i activitats de lleure.
- ✓ Suport personal, emocional i social i familiar.
- ✓ Fisioteràpia diària.
- ✓ Estimulació cognitiva individualitzada diària.
- ✓ Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.

Complementaris:

- ✓ Logopèdia
- ✓ Rehabilitació neuropsicològica.
- ✓ Podologia
- ✓ Assessorament per l'adquisició d'ajudes tècniques.

3. La nostra política de qualitat:

El nostre servei es caracteritza per fomentar l'atenció de Qualitat dels nostres usuaris amb un model d'atenció centrat en la persona.

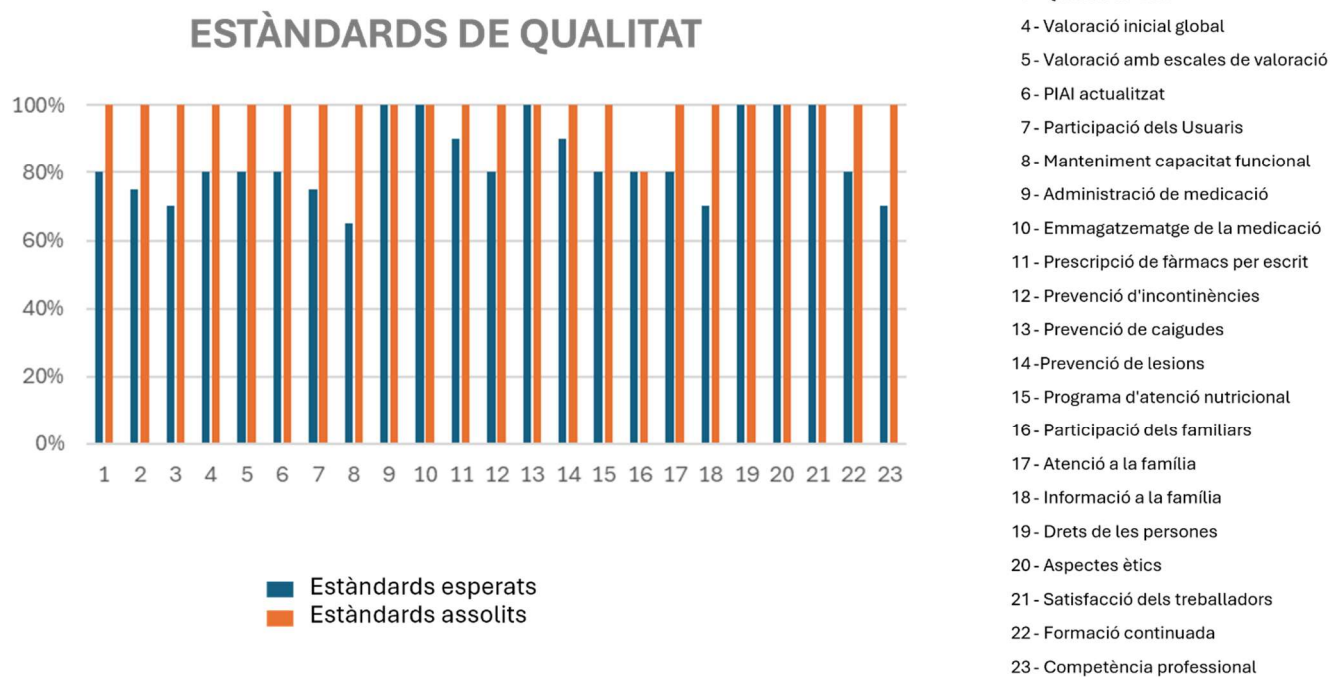
El nostre model d'atenció es caracteritza per:

1. Una atenció de qualitat duta a terme per mitjà d'un equip multidisciplinari, que compta amb la intervenció de diferents professionals de la salut per a garantir el treball de totes les dimensions de la persona de la manera més adequada possible.
2. Fomentar la participació de l'individu com a part activa en el disseny del seu pla d'atenció individual.
3. Fomentar el tracte respectuós, buscar activitats adequades per a les preferències, edat i capacitats de cada usuari.
4. Realitzar educació sanitària a l'usuari i a les seves famílies sobre els principis bàsics de les diferents intervencions terapèutiques realitzades al centre, el grau d'evidència científica de cada una de les tècniques

aplicades i els objectius que es volen assolir per mitjà de l'aplicació d'aquestes.

5. Modificar les intervencions realitzades al centre en funció dels resultats obtinguts. Això es realitzarà semestralment revalorant al pacient i el grau de compliment dels objectius assolits per a modificar la intervenció duta a terme si es necessari.
6. Realitzar una planificació setmanal de les activitats dutes al centre de manera grupal i individual.
7. Tenir en compte les opinions i preferències dels usuaris en la planificació d'activitats terapèutiques i de lleure.
8. Fomentar el desenvolupament personal i professional dels nostres treballadors facilitant la seva formació tenint en compte les seves inquietuds personals i les necessitats de la nostra entitat.
9. Garantir que l'impacte social i sobre el medi ambient de la nostra entitat sigui positiu.

ELS NOSTRES ESTANDARDS DE QUALITAT:



Per tal de facilitar l'acompliment i seguiment d'aquesta política de qualitat es realitzen:

1. Reunions setmanals en les que:
 - a. Es monitoritza l'evolució individual de cada usuari.
 - b. Es parla de l'organització general del centre per tal de detectar possibles punts de millora per tal de garantir una atenció de la màxima qualitat.

- c. Es parla dels problemes que han sorgit durant la setmana i es proposen solucions per a evitar que tornin a aparèixer.
 - d. Es proposen propostes de millora, noves activitats etc.
- 2. Tot i que els canvis en el pla individual del pacient són continus i es realitzen en funció de l'evolució del pacient, semestralment es revisa el contingut dels PIAIS, s'analitza el contingut per tal d'actualitzar els objectius personals del pacient i els objectius del equip tècnic i secundàriament modificar les activitats de tractament que el usuari durà a terme per tal d'acomplir aquests objectius.
- 3. Per tal de fomentar la participació dels nostres usuaris en el seu procés de cura es realitzen enquestes anuals per tal de detectar punts de millora per tal de que puguin ser implementats de la manera més àgil possible.
- 4. Bústia de suggeriments i queixes: Les queixes, suggeriments i felicitacions cap a actuacions que s'hagin produït en les instal·lacions del centre reben una atenció individual i ràpida per part de la direcció del centre. Addicionalment els usuaris i familiars del centre disposen de la possibilitat de realitzar qualsevol suggeriment, queixa o proposta a través de la bústia de suggeriments del centre instal·lada a la recepció del centre. Addicionalment disposen d'un apartat en l'enquesta anual sobre el funcionament del centre per tal d'expressar tot allò que vulguin manifestar.

4. Serveis i requisits d'accés:

El servei de centre de dia està adreçat a persones que a causa de les malalties neurològiques que presenten vegin minvada la seva autonomia i vulguin a través d'un treball de rehabilitació especialitzat millorar-la i/o conservar el seu estat actual per poder mantenir la possibilitat de viure en el seu domicili i el seu entorn familiar el màxim temps possible amb la millor qualitat de vida possible.

Els requisits per accedir al centre de dia són:

- Tenir 65 anys o més.
- Tenir una actitud activa envers el procés de rehabilitació.
- Acudir al centre de manera voluntària.

Els requisits per accedir a una plaça pública del centre de dia són:

- Tenir la resolució del grau de dependència.
- Que hi hagi disponibilitat de places i que en aquest moment estigui situat en la primera posició de la llista d'espera.

Els requisits per accedir a una plaça PEV són:

- Tenir la resolució de dependència.
- Tenir la capacitat econòmica per tal d'assumir el cost de la plaça de manera privada fins a l'endossament de la PEV al centre.

PREUS DE LES PLACES PÚBLIQUES

Preus públics del total de la plaça pública per l'any 2023 amb Iva inclòs són:

- Jornada completa 21 dies al mes 762,24 €
- Mitja jornada 21 dies al mes 457,34 €

Els serveis socials depèn de les característiques socials, econòmiques i de dependència que tingui l'usuari marcaran l'aportació econòmica que ha de realitzar l'usuari. L'accés a les places públiques està subjecta a la disponibilitat d'aquestes i l'accés a aquestes es realitza a través d'una llista d'espera a la que els usuaris poden apuntar-se tant si són usuaris privats del centre com si no en tenen cap vinculació.

PREUS DE LES PLACES PRIVADES/PEV

- Jornada complerta 21 dies al mes 857 €.
- Mitja Jornada 21 dies al mes 550 €.

Aquestes places privades poden ser finançades pel departament de Drets Socials a través de les PEV. Aquestes PEVS estan determinades per la característiques socials, econòmiques i de dependència del usuari i són de com a màxim de 448,35 €.

4.Participació dels usuaris

4.1 Queixes i suggeriments:

Qualsevol persona usuària o familiars responsables poden presentar suggeriments, preferències i queixes per diferents canals: Per correu electrònic, telèfon o presencialment.

Aquestes sempre seran ateses i considerades personalment per la directora tècnica que donarà una resposta ràpida a les famílies. El termini màxim de resposta per a les queixes i suggeriments és de 15 dies. Tot i així la nostra manera de treballar i proximitat a les famílies fa que la nostra voluntat sigui donar una resposta immediata a les nostres famílies.

4.2 Participació en la presa de decisions conjunta:

1. Establiment dels objectius terapèutics individuals.
2. Proposta de noves activitats grupals.
3. Participació en les modificacions del menú.

5. Normativa aplicable:

- 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 i de 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

6.Drets i deures dels usuaris:

El centre de dia s'obliga a respectar i fer respectar els drets reconeguts als articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i en el capítol 5 del Reglament de Règim intern que acompanya a aquest contracte.

En concret:

- a) Que es respecti la seva dignitat, el seu benestar i la seva autonomia i intimitat.
- b) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en els seus expedients.
- c) Rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar el seu consentiment específic i lliure.
- d) Accedir als seus expedients individuals.

- e) Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- f) Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- g) Rebre una atenció personalitzada.
- h) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- i) Comunicar i rebre lliurement informació.
- j) Secret de les comunicacions.
- k) Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- l) Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- m) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- n) Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- p) No ésser sotmesos a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones.
- q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació del/de la usuari/ària.

L'Usuari, el/la tutor o legal representant i el/la guardador/a de fet, en el seu cas, s'obliguen, en nom propi i en lo possible de l'usuari/ària, a facilitar la percepció del servei i en especial tenen els deures previstos a l'article 13 de la Llei 12/2007, especialment :

- a) 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
- b) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- c) 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.
- d) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- e) Complir allò disposat en el Reglament de Règim Intern i en el termes del contracte subscrit.
- f) Abonar puntualment el preu pactat.
- g) Quant a les sortides i absències, hauran de comunicar-les amb suficient antelació.

Data d'elaboració de la carta de Serveis: 25/02/2022

Darrera actualització: 1/07/2024

Autora: Marta Fernández Lobera(Directora Tècnica)