



CARTA DEL SERVEI DEL CENTRE DE DIA LA LLUNA

El centre de dia La Lluna orienta la seva activitat a les persones majors de 65 anys. És centre col·laborador del Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya des del mes de març de 2003 i ofereix un total de 26 places, 10 col·laboradores i 16 de caràcter privat.

L'establiment es troba situat al municipi de Sant Boi de Llobregat en la comarca del Baix Llobregat i gaudeix de tots els recursos materials i humans necessaris per a prestar un servei especialitzat i personalitzat per als seus usuaris i usuàries. El nostre objectiu és el d'oferir serveis a la nostra gent gran, serveis de qualitat amb els millors professionals i amb els mitjans adequats a les seves necessitats.

És per aquest motiu que la direcció del Centre de dia La Lluna ha fet un pas endavant per poder complir amb la normativa vigent i s'ha traslladat a un local més ampli, amb l'objectiu que les seves instal·lacions compleixen els requisits tècnics i arquitectònics establerts per la Generalitat, és a dir, per la normativa reflectida Decret 205/2015, Annex 2 de condicions materials mínimes, al Decret 135/1995 de Barreres Arquitectòniques, al Decret 182/2003, de 22 de juliol, de serveis d'acolliment diürn de centres de dies per a persones majors, al Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000 del Sistema Català de Serveis Socials, i especialment, per l'Ordre ASC/32/2008, de 23 de gener, per a l'acreditació d'entitats col·laboradores amb els Serveis Socials.

1.- Identificació:

Nom del servei	Centre de dia La Lluna
Responsable	Betlem Rodó, directora tècnica
Ubicació	Plaça Teresa valls i Diví, 12, local, Sant Boi de Llobregat
Telèfon	936 527 222 – 640 09 92 68
Adreça electrònica	info@centrededialalluna.com
web	www.centrededialalluna.com
Horari	De dilluns a divendres de 8h a 18h

2.- Missió i valors

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.

Els valors 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 tal de garantir el compliment dels requisits legals, així com altres requisits aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats.
- El desenvolupament personal i professional de les persones de l'organització, pilar fonamental del nostre sistema i forma de treballar.

3.- Oferta de serveis

El centre de dia La Lluna és un espai adreçat a persones grans que necessiten supervisió i assistència en les seves activitats de la vida diària i que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.



Requisits per sol·licitar el servei:

Plaça pública:

Per accedir a una plaça col·laboradora del centre de dia i, per tant, de caràcter públic, és necessari que es realitzi una sol·licitud de reconeixement de dependència, dirigint-se a l'àrea bàsica de serveis socials de Sant Boi de Llobregat, ubicada a l'edifici de Cal Ninyo (c/ Major 43). Un cop reconegut el grau de dependència, podrà apropar-se al centre de dia, on el donarem d'alta a la llista d'espera de La Lluna i li facilitarem un resguard de comprovant. Al mateix temps, comunicarem la seva alta a la treballadora social que li porti l'expedient des de serveis socials d'atenció primària. Aquesta llista d'espera serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

Plaça privada:

Podran accedir al centre de dia directament encara que no tinguin la llei de dependència tramitada. Seguint les pautes del reglament de règim intern en què s'exposen les condicions que cal complir per donar-se d'alta i de baixa del centre de dia.

Serveis del centre de dia:

Estimulació cognitiva: Hem d'entrenar la ment, fer-la treballar cada dia perquè estigui activa. Establim exercicis diaris personalitzats, amb l'objectiu de mantenir i afavorir les capacitats cognitives preservades (atenció, càlcul, expressió verbal...).

Taller de memòria: Volem promoure l'envelliment actiu. Planifiquem exercicis individuals i tallers en grup per entrenar i activar cada dia la nostra memòria, així com detectar de forma precoç possibles canvis neurodegeneratius.

Psicomotricitat Fina: Planifiquem exercicis per fomentar la creativitat i l'atenció, que ens ajuden a mantenir-nos concentrats i presents, al temps que treballem la coordinació entre ulls i extremitats.

Control d'infermeria: Establim un seguiment individualitzat de cada persona per prevenir i/o detectar possibles alteracions de la salut, realitzant un abordatge integral i un treball conjunt amb les famílies i els seus metges de referència.

- Control de la medicació: supervisar i controlar la medicació prescrita pel facultatiu, així com realitzar controls regulars d'HTA, nivells de glucosa, pes i possibles cures.
- Supervisió dels àpats: en col·laboració amb un servei de càtering especialitzat en el sector, oferim àpats equilibrats per garantir una adequada alimentació.

Gimnàstica de manteniment: Quan ens fem grans, l'exercici diari és bàsic per mantenir-se actiu. Establim sessions d'exercici físic adaptades al grup, tenint presents les capacitats, inquietuds i necessitats de cada persona.

Fisioteràpia: planifiquem exercicis personalitzats per tractar malalties pròpies de l'envelliment com el dolor, la pèrdua de l'equilibri, la funcionalitat articular, l'elasticitat o la massa muscular.

Art Teràpia: Mitjançant l'art (manualitats, pintura, dibuix, música...) podem expressar les nostres emocions, al temps que desenvolupem aquelles capacitats que mantenim preservades. Ser capaç de realitzar una creació pròpia millora l'autoestima, ens empodera i ens permet compartir amb els altres els nostres pensaments i idees lliurement.

Autonomia personal: Activitats com la higiene personal, vestir-se o menjar de forma autònoma... es realitzen respectant al màxim les capacitats preservades de cada persona, fomentant la confiança en un mateix, per millorar la pròpia autoestima. El nostre objectiu és el d'empoderar a les persones grans en el seu dia a dia.

Serveis complementaris:

Perruqueria: Afavorir la bona imatge de l'usuari i augmentar la seva autoestima. Oferim la possibilitat d'anar a la perruqueria sempre que ho desitgin, fomentant la relació amb els veïns el barri.

Podologia: prevenir lesions que dificulten la mobilitat dels usuaris, posant l'accent en aquelles persones diabètiques on l'atenció a de ser més acurada. Cada mes i mig acut al centre de dia una professional que vetlla per la salut dels peus dels nostres usuaris i usuàries.

Suport psicològic familiar: oferir recolzament, suport psicològic, atenció individualitzada... als familiars dels usuaris del centre. S'ofereix el recolzament d'un professional que fa els acompanyaments.



Taller de ioga: Oferim la possibilitat de gaudir d'aquesta activitat física un cop per setmana. Es una manera diferent de millorar a nivell físic i de trobar un espai on treballar les respiracions i la consciència corporal.

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

- Escrits dirigits mitjançant qualsevol dels canals de comunicació disponibles, tals com correu electrònic o whatsapp del centre de dia.
- Aportacions que es puguin donar en el dia a dia del centre, doncs som un espai molt familiar i el tracte és proper, directe i diari.
- Bústia de suggeriments ubicada a l'entrada del centre.

5. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

- Bústia de queixes i suggeriments ubicada a l'entrada del centre.
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte acordades.
- Fulls de reclamació oficials.

6. Drets dels usuaris dels serveis diürns:

- Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- La confidencialitat de les dades i les informacions que consti en llurs expedients.
- Rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si s'escau, puguin donar el seu consentiment específic i lliure.
- Accedir als seus expedients individuals.
- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment.
- Conèixer el Reglament Intern del servei.
- Rebre una atenció personalitzada.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement la informació.
- Secret de les comunicacions.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- 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.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si s'escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

7. Deures dels usuaris dels serveis diürns:

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

- Facilitar les dades personals, de convivència 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 de convivència 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.

8. Estàndars mínims de qualitat dels serveis:

Des del centre de dia La Lluna establim uns estàndards mínims de qualitat per garantir que els serveis compleixen els objectius fixats i que hi ha marge de millora, si s'escau. A continuació presentem el quadre amb les categories desglossades i els indicadors i instruments per avaluar-ne l'aplicació.

ATENCIÓ A LA PERSONA: Mesures i millores dels processos d'atenció als usuaris/àries del centre de dia La Lluna, incloent a la seva família o tutor legal

INDICADOR	FÓRMULA	EINA DE MESURA	ESTÀNDARD DESITJAT
Satisfacció dels usuaris	La pregunta de satisfacció global ha de tenir un resultat de valoracions positives > 75%.	Enquesta de satisfacció amb pregunta relacionada sobre la satisfacció global del servei.	100%
Suggestiments i Reclamacions	Existència de sistema clar i establert.	Bústia de queixes i suggeriments	75%
Valoració Integral de l'usuari	Nombre de persones usuàries amb valoració realitzada / Nombre total de persones usuàries en el període revisat, amb estada al centre de més de 5 setmanes x 100	PIAI adaptat a la rutina i activitats del centre de dia que respondrà l'usuari i complementarà la família.	80%
Valoració a l'inici i fer-ne seguiment respecte les àrees funcional, cognitiva i afectiva.		Mitjançant escales específiques per cada àrea (Barthel, Yesavage, Tinetti, MEC,...)	80%
Realitzar valoració a l'inici i fer-ne seguiment respecte possibles riscos per establir mesures preventives.		Mitjançant escales específiques per cada àrea (lesions per pressió, de caigudes, risc nutricional)	80%
Expedient de l'usuari actualitzat	Nombre d'usuaris amb expedient d'atenció complet i actualitzat / Nombre total d'usuaris	Informes mèdics actualitzats cada any, així com pautes de medicació, registres d'emergència sanitària,...	80%
PIAI elaborat en conjunt amb usuari i família	Nombre d'usuaris amb PIAI actualitzat / Nombre total d'usuaris amb estada de més de 2 mesos al centre x 100	Realitzar entrevistes amb les famílies per informar sobre la pauta de treball diària a seguir i registrar també les opinions i decisions dels propis usuaris.	80%

Atenció nutricional	Nombre d'usuaris amb un IMC adequat a la seva edat i gènere / Nombre total de persones usuàries del centre amb estada > 1 any	Proporcionar un menú adequat a les seves necessitats i fer controls de l'IMC periòdics.	
Gestió de riscos en l'atenció a la persona	Existència d'un estudi anual de caigudes amb propostes de millora	Estudi anual de les caigudes per valorar millores a les instal·lacions.	100%
	Nombre usuaris amb programa de prevenció de lesions per pressió / Nombre total d'usuaris amb risc alt de LPP x100	Realitzar les cures prescrites pel facultatiu, mobilitzar sempre que sigui possible. Identificar possibles zones a controlar abans que aparegui la nafra. Ús escales validades i observació.	100%
Ús segur dels medicaments	Nombre d'usuaris amb registre adequat d'administració farmacològica/ Nombre total d'usuaris amb tractament farmacològic x100	Registre a la plataforma digital de tot allò que prenen els usuaris a nivell farmacològic. Registre també de possibles incidències.	100%
	Espai segur, custodiat i en condicions per emmagatzemar la medicació	Espai tancat sota clau, d'accés limitat al personal responsable, amb control de caducitats, així com control de temperatura.	100%

GESTIÓ DE L'ORGANITZACIÓ: Mesures i millores en base als processos de suporti resultats organitzacionals

INDICADOR	FÓRMULA	EINA DE MESURA	ESTÀNDARD DESITJAT
Inclusió a la comunitat	Existència d'un programa de potenciació dels vincles amb la família i amb les persones de referència.	Planificació anual d'activitats conjuntes amb les famílies	80%

GESTIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES: mesures i millores en relació a l'equip de treball, en relació als professionals del servei

INDICADOR	FÓRMULA	EINA DE MESURA	ESTÀNDARD DESITJAT
Satisfacció del personal	La pregunta de satisfacció global ha de tenir un resultat de valoracions positives > 75%.	Enquesta de satisfacció sobre clima laboral	75%
Formació del personal	Planificació anual de cursos relacionats amb l'àmbit laboral	Programa de formació continua en funció de la necessitats detectades en cada moment.	80%
Prevenció de riscos laborals	Planificació anual de formació en riscos laborals	Realitzar els cursos relacionats i mantenir la formació actualitzada per a tota la plantilla.	80%
Gestió de queixes i suggeriments	Existència de sistema clar i establert.	Bústia de queixes i suggeriments	75%