

CARTA DE SERVEIS

CENTRE D'ATENCIÓ DIÛRNA
CANDI VILLAFANÉ

La discapacitat
és la capacitat de ser
extraordinàriament capaç.

Groucho Marx. 1890-1977

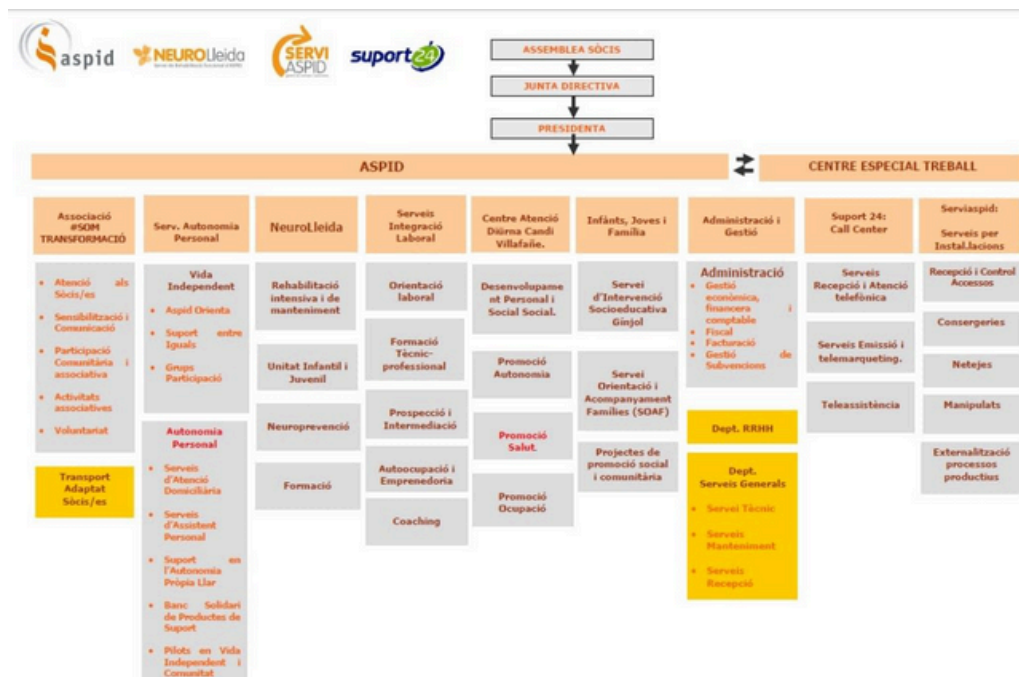
INDEX

- 01** PRESENTACIÓ
- 02** ACCÈS AL RECURS
- 03** QUI SOM
- 04** QUE OFERIM
- 05** COMPROMISOS DE QUALITAT
- 06** DRETS I DEURES DELS USUARIS
- 07** ATENCIÓ A LES QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PRESENTACIÓ

L'Associació de Paraplègics i Discapacitats Físics de Lleida (ASPID. NIF G25322603) és l'entitat titular del CENTRE D'ATENCIÓ DIÛRNA CANDI VILLAFANE, que va ser inscrita al Registre d'entitats, serveis i establiments socials, en data 17/05/94, amb el número E01953, dins de la categoria de Centre d'Atenció DiÛrna per a Persones amb Discapacitat Física.

ASPID és una organització de l'economia social i del tercer sector català, que treballa amb la missió d'afavorir la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles amb discapacitat i/o situació de vulnerabilitat social (infants, joves, famílies i gent gran); oferint eines i suports centrats en la persona i que afavoreixen el seu desenvolupament integral.



MISSIÓ

Som una organització de l'economia social que afavoreix la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles en situació de vulnerabilitat; oferint eines i suports centrats en la persona i que afavoreixin el seu desenvolupament integral

VISIÓ

Ser referent en l'àmbit de les persones amb discapacitat o vulnerabilitat social com a organització innovadora en la recerca continuada al servei del coneixement i desenvolupament

VALORS

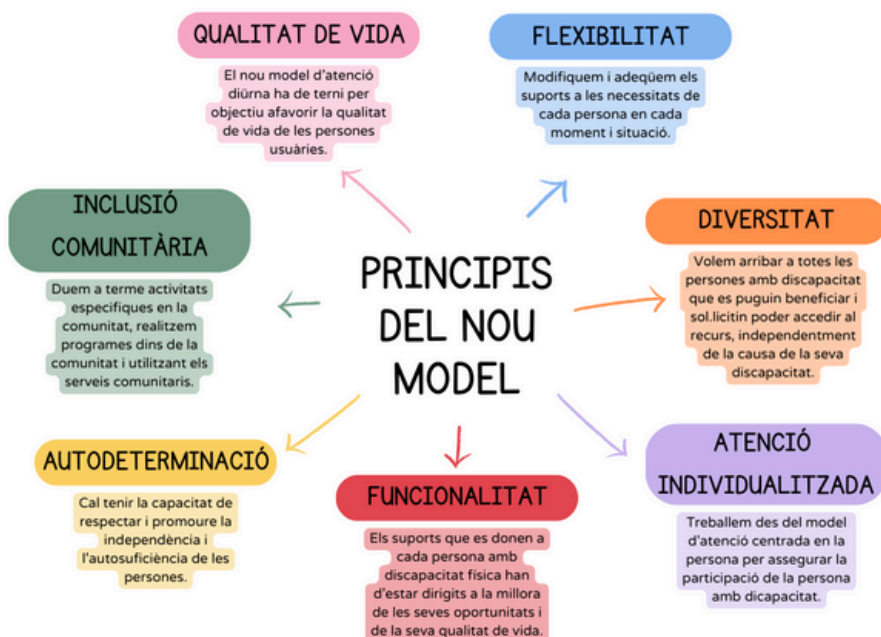


QUI SOM

El Centre D'Atenció Diürna Candi Villafañe està ubicat a la localitat de Lleida, C/ Roger de Llúria, núm. 6. És un servei social inscrit al Registre d'entitats, serveis i establiments socials, amb el número S07127 en data 06/06/08. El centre constitueix una experiència pilot en l'atenció a les persones amb discapacitat física, ja que implica una nova conceptualització de l'atenció diürna a aquesta població.

El Centre d'Atenció Diürna "Candi Villafañe" és un espai on la persona afectada per algun grau de discapacitat física podrà rebre una atenció integral, que tindrà en compte el desenvolupament de les capacitats individuals, les habilitats socials i de relacions amb les persones, les habilitats productives i la rehabilitació.

Aquesta atenció inclou la realització d'activitats que faciliten, possibiliten o milloren la participació en qualsevol aspecte de la vida domèstica, prelaboral, educativa, cultural i, en general, social (excloses les previstes en els diferents nivells de l'educació reglada i les que corresponen a un lloc de treball degudament formalitzat en un contracte laboral de qualsevol de les modalitats legals vigents) prestades en jornada habitual d'un dia laborable.

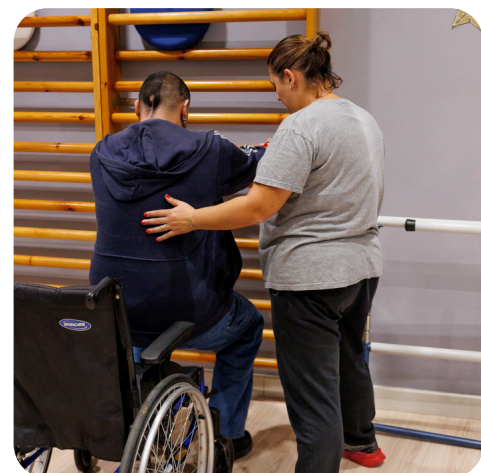


OBJECTIUS GENERALS

- Fomentar i millorar la integració social de les persones amb discapacitat física
- Potenciar les capacitats individuals (a nivell físic, emocional, funcional, cognitiu i comportamental).
- Promoure la seva integració laboral sempre que les seves capacitats ho permetin.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Proporcionar entorns de treball, d'aprenentatge, de rehabilitació i atenció segons les necessitats de la persona.
- Aconseguir la capacitació professional en l'àmbit de la formació ocupacional amb els suports necessaris.
- Mantenir les habilitats i capacitats dels usuaris, tant des del punt de vista funcional com social
- Cuidar de les necessitats d'autonomia personal i de la salut.
- Manteniment de la persona en l'entorn comunitari, normalitzat, compaginant l'estada en el Centre amb la llar familiar per a evitar l'ingrés en una residència
- Millora de l'autoestima i de les expectatives d'autoeficàcia
- Promoure el desenvolupament d'habilitats socials
- Millora de l'estat d'ànim.
- Potenciar la participació en les activitats comunitàries
- Supressió o reducció dels trastorns del comportament.
- Facilitar l'acceptació dels canvis.
- Intercanviar experiències i recursos propis
- Potenciar hàbits saludables.
- Optimització de la qualitat de vida dels usuaris i les seves famílies.
- Trencar amb l'aïllament social.
- Oferir formació i informació a les famílies i altres persones vinculades amb l'atenció a persones amb discapacitat
- Afavorir el descans de les famílies
- Promoure l'intercanvi d'activitats entre el centre i l'entorn social



ACCÈS AL RECURS



El Centre està subvencionat íntegrament per la Generalitat de Catalunya. L'horari d'atenció és de 9:00h a 17:30h de dilluns a divendres.

Les persones interessades han de complir els següents requisits:

- Tenir entre 18 i 65 anys en el moment d'accés.
- Disposar del reconeixement legal de disminució atorgat per la Generalitat de Catalunya
- Disposar del reconeixement oficial de situació de dependència
- Disposar del dictamen d'orientació del CAD, que determina la tipologia de servei adient a les necessitats de suport de la persona interessada.
- Presentar la sol·licitud d'accés a serveis d'atenció diürna



Horari d'atenció:

de dilluns a divendres de 8:45 a 17:30 h

Adreça: Roger de LLúria num. 6

Telèfon: 973228980

Adreça electrònica: aspid@aspid.cat

Web: <http://www.aspid.cat>

QUE OFERIM

3. RELACIÓ DE SERVEIS I ACTIVITATS DEL CENTRE

3.1. Serveis bàsics

3.1.1. ACTIVITATS DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA

La promoció de l'autonomia contempla aprenentatges per a la vida independent, estratègies pel funcionament autònom en diferents entorns, la millora de l'autoestima i l'assertivitat, el desenvolupament de l'autogovern i de la presa de decisions.

El seu objectiu general és l'estimulació, potenciació i manteniment del màxim nivell d'autonomia en les activitats de la vida diària, tant dins l'entorn familiar, social com en l'entorn comunitari.

3.1.2. ACTIVITATS DE DESENVOLUPAMENT PERSONAL I SOCIAL

El desenvolupament personal i social contempla activitats relacionades amb l'elaboració de la pròpia imatge, adquisició de coneixements instrumentals i aprenentatges funcionals, estratègies de comunicació, coneixement dels serveis i recursos comunitaris i suport per a la seva utilització, així com la millora de les relacions socials.

Els objectius generals d'aquesta àrea són els d'aconseguir el màxim grau d'autonomia personal i social dels usuaris i millorar la seva participació i integració social

3.1.3. ACTIVITATS DE PROMOCIÓ DE LA SALUT

La promoció de la salut contempla activitats de fisioteràpia, psicoteràpia, esport i activitat física adaptada, control de medicació i seguiment d'altres prescripcions facultatives, així com activitats de manteniment i millora de les capacitats físiques, cognitives i intel·lectuals.

QUE OFERIM

3.1.4. ACTIVITATS DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

L'àrea de promoció de l'ocupació té per objecte facilitar als usuaris del centre un seguit d'activitats que els permetin assolir la major capacitat pel treball mitjançant el desenvolupament i l'aprenentatge d'una sèrie de destreses pre-laborals que són necessàries per a desenvolupar un possible futur lloc de treball.

El seu objectiu principal és impulsar la capacitat professional i les habilitats relacionades en l'àmbit de la formació pre-laboral dels usuaris i preparar-los per a la inserció laboral

3.2. Serveis opcionals

3.2.1 SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT



El Servei de Transport Accessible, és el servei d'ASPID especialitzat en el desplaçament de persones amb mobilitat reduïda, i que pretén ser un sistema de transport que s'adapta al grau de necessitat de les persones amb discapacitat o dependència usuàries.

La finalitat d'aquest servei és facilitar l'accés i la mobilitat d'aquestes persones als serveis socials d'atenció especialitzada, centres de dia, i aquells altres recursos que permetin garantir o afavorir la seva plena participació social i en comunitat.



3.2.2 SERVEI DE MENJADOR

El centre de dia ofereix servei de menjador a través d'una empresa externa que ens proporciona els menús a través d'una línia calenta.



EL NOSTRE COMPROMÍS

El centre de dia Candi Villafañé assumeix els següents compromisos en relació als serveis prestats:

1. Proporcionar una atenció personalitzada, integral i multidisciplinària que afavoreixi l'eficàcia de l'atenció i l'integració social

- Realitzar un pla terapèutic personalitzat als usuaris del servei.
- Que els usuaris del servei siguin partícips i coneixedors del seu Pla d'Atenció Individual.
- Proporcionar una intervenció i un suport social específic a aquells usuaris que es trobin en situació d'especial vulnerabilitat.
- Oferir atenció a les famílies dels usuaris proporcionant les eines necessàries per tal de que aquestes puguin donar el suport necessari a l'usuari per assolir els seus objectius.
- Fer recerca de recursos per tal d'aconseguir una integració social real de les persones amb discapacitat física.

2. Vetllar per la confidencialitat, intimitat i proporció d'informació a les persones ateses així com oferir un tracte acollidor i proper.

- Proporcionar informació relacionada amb la seva situació al centre a les persones ateses.
- Respectar l'intimitat de les persones ateses.
- Donar un tracte acollidor i proper a les persones ateses.
- Assegurar que els professionals estan formats en els valors de l'atenció centrada en la persona.

3. Realitzar una escolta activa a les necessitats de les persones ateses i fomentar la seva participació en el propi procés.

- Realitzar escolta activa a les persones ateses sobre les seves necessitats, expectatives i suggeriments i adoptar una actitud proactiva en el seu pla d'atenció individual.
- Fomentar la participació, actitud proactiva i millora de l'autonomia de les persones ateses.

4. Disposar d'un sistema de gestió de riscos orientat a garantir la seguretat de les persones ateses.

- Identificar les situacions de riscos potencials o reals dels nostres usuaris i implementar les accions necessàries per reduir-les i prevenir-les.
- Disposar d'un programa específic de prevenció de caigudes per tots els usuaris del nostre centre.
- Disposar d'un programa específic de seguretat en la ingesta per aquelles persones amb problemes de disfàgia.

5. Garantir el confort de les persones ateses.

- Disposar d'espais confortables.
- Garantir que les persones que ho vulguin puguin disposar d'una estona de descans després de dinar.
- Fomentar que participin en la selecció de música que es posa al centre en les estones de descans o de taller.
- Vetllar per a la satisfacció de les persones ateses amb el servei de menjador.
- Vetllar per una temperatura confortable dins del centre. En cas d'haver-hi situacions individuals que entrin en conflicte, prendre les mesures per a que cada usuari puguis estar a gust.

6. Garantir l'accessibilitat i continuïtat del tractament de les persones ateses

- Donar resposta a les sol·licituds de primera visita per conèixer el recurs abans de 7 dies.
- Proporcionar l'acompanyament necessari per omplir i presentar la documentació necessària per accedir al nostre recurs.
- Afavorir la continuïtat assistencial dels usuaris que siguin baixa del nostre recurs.
- Proporcionar l'acompanyament necessari a les famílies per escollir el millor recurs per ells o pels seus familiars.

7. Tenir especial sensibilitat en l'atenció d'aquelles situacions on la societat té esclatxes d'atenció.

- Tenir especial sensibilitat en situacions on la societat té esclatxes d'atenció assistencial, disposant de teràpies i atenció especialitzada a aquest tipus de situacions i promoure l'implantació d'actuacions per atendre aquestes necessitats.
- Coordinar-nos amb diferents recursos per promoure la igualtat d'oportunitats dels nostres usuaris.

8.Fomentar la transmissió de coneixement.

- Participar en programes de pràctiques de diferents formacions tant de formació professional com formació universitària.
- Contribuir a la integració social dels usuaris del nostre recurs,, donant coneixements sobre la discapacitat física, a través de sessions pedagògiques en diferents nivells d'educació secundària.

9. Facilitar l'accés a totes els activitats als nostres usuaris.

- Realitzar activitats amb l'objectiu de recaptar fons per poder subvencionar activitats de pagament, de manera que les persones amb menys recursos econòmics també hi puguin accedir.
- Treballar amb recursos que estiguin adaptats a les necessitats dels nostres usuaris.

10. Promoure el desenvolupament professional, la formació, la millora i l'actualització de les competències i les habilitats dels i de les professionals.

- Detecció de necessitats, planificació i participació en formacions per part de tot l'equip de professionals del Centre.
- Fomentar la realització de formacions individuals.

11. Promoure els valors i les bones pràctiques relatives a l'ètica en l'àmbit dels serveis socials.

- Participació per part de professionals de l'equip del Centre de dia en l'Espai de Reflexió Ètica (ERE) d'ASPID.
- Promoure la reflexió i el debat sobre la dimensió ètica de situacions i casos del Centre de dia.

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Drets de l'usuari/usuària.

L'usuari/usuària té els drets reconeguts a les lleis i especialment als articles 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, això és:

- Que es respecti la dignitat de les persones, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals.
- 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.
- Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- 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 informació.
- El secret de les comunicacions.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.

-Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.

-Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.

-Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.

-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 escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Obligacions de l'usuari/usuària.

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures previstos a l'art. 13 de la Llei 12/2007, i especialment:

- 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 el Reglament de règim interior.

- Abonar puntualment el preu establert dels serveis opcionals

ATENCIÓ A LES QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

ASPID disposa d'un protocol d'atenció a suggeriments i queixes. Aquest procediment respon a la necessitat de canalitzar i donar un tractament adequat als suggeriments que, com a propostes de millora, poden redundar en benefici de la pròpia organització i dels seus serveis. També vol atendre les queixes, fruit de la pluralitat d'apreciació davant d'un mateix fet, per a reclamar-ne la millora quan considerin que presenta deficiències, tot dins del necessari respecte als drets dels usuaris i/o treballadors/es.

El procediment a seguir serà el següent:

L'inici del procés de denúncia serà iniciat per la persona informant, qui podrà comunicar denúncia per els diferents canals previstos:

- Formulari web d'aspid www.aspid.cat establert amb aquesta finalitat i que serà públic a través de la pàgina web d'ASPID (inclourà opció de realitzar-se amb anonimats del denunciador): <https://aspid.cat/ca/wb/>
- Per telèfon: 973228980 i sol·licitar per Àrea d'Administració i gestió d'ASPID (Responsables Canal de Denúncies)
- Per reunió presencial (sol·licitant prèviament reunió als mateixos responsables)

Son susceptibles de tractar-se tots aquells temes relacionats amb el factor humà així com temes de funcionament general.