



CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

PE CS 01 – Carta de Serveis
Data elaboració: 03/12/2022
Data de revisió: 02/10/2024
Versió: 2

IDENTIFICACIÓ

Artris Serveis Socials és una empresa de l'àmbit dels serveis socials. Els seus socis i equip tenen una experiència de més de 20 anys en la gestió i coordinació dels Serveis d'Atenció a les persones tant de SAD com de SPALL, amb l'objectiu de portar a terme una alternativa de treball global i integral per tal de donar solució a les necessitats de persones de totes les edats amb qualsevol tipus de dependència o discapacitat, així com, persones amb malaltia mental i població infantil.

L'objectiu principal és oferir una atenció a les persones amb alguna dificultat mitjançant la coordinació de professionals i la gestió de recursos en el camp social. El nostre treball sempre es realitza en equip, amb la finalitat de donar un servei de qualitat i multidisciplinari. El nostre model de Gestió és l'atenció centrada en la persona.

La nostra feina consisteix a donar suport a les persones amb manca d'autonomia i a les seves famílies, per dur a terme les activitats de la vida quotidiana i contribuir a mantenir o millorar les seves condicions de vida en els aspectes següents:

- Assistencial: fent activitats relacionades directament amb l'atenció personal en el domicili, necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana.
- Educatiu: fent activitats relacionades amb l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals, que facilitin a la família o a la persona sola en el manteniment d'un grau d'autonomia.
- Preventiu: per poder detectar l'aparició de símptomes o possibles problemes.

MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ: Prevenir, atendre i donar suport en el domicili a persones en situacions de fragilitat i de manca d'autonomia per millorar la qualitat de vida i la relació amb el seu entorn de manera integral, personalitzada i en un ambient familiar, per tal d'aconseguir la màxima satisfacció de les persones usuàries i els seus familiars.

VISIÓ: Com a Servei d'Atenció a Domicili, i com a Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar, l'objectiu és ser un referent en el desenvolupament de bones pràctiques per a l'atenció i de la persona usuària i del seu entorn.

VALORS:

- Dignitat de les persones i Igualtat de tracte i Atenció Individualitzada tant a persones usuàries com a familiars.
- Consideració de l'etapa de dependència com una etapa de plenitud de vida i experiència en totes les seves dimensions.
- Proximitat
- Compromís Social, valoració de l'acompliment i implicació activa amb els nostres usuaris/es.
- Excel·lència, desenvolupament professional i treball en equip.
- Participació activa del nostre entorn i societat en activitats que potenciïn la solidaritat i el factor humà.
- Innovació
- Col·laboració permanent amb l'Administració.

SERVEIS QUE ES PRESTEN, COMPROMISOS
I INDICADORS DE COMPLIMENT

ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA I ATENCIÓ DIRECTA

Núm.	Compromisos	Indicadors	Periodicitat	Fita	Llindar
1	Atenció directa als usuaris de cara a estimular i fomentar la seva autonomia personal	1.1 Valoració global de les persones usuàries, els seus familiars o referents (enquesta de satisfacció)	Anual	95% de les enquestes una valoració entre molt bo o excel·lent.	>90%
		1.2 Número d'enquestes sobre el total de persones usuàries	anual	90%	80%
2	Tractament efectiu dels suggeriments, incidències i queixes	2.1 Establirem contacte telefònic amb el 100% de les persones que hagin entrat per registre consultes, reclamacions o queixes en un termini màxim de 10 dies hàbils i resoldrem la situació plantejada en un termini inferior a 1 mes. % de les respostes efectuades en el termini establert	Quan creguin convenient	95%	90%
		3.1 Núm. de reclamacions formals justificades via administració del centre		0	>5% anuals
		3.2. Núm. de suggeriments tramitats anualment amb aplicació eficaç		95%	>90%

COMPROMÍS AMB EL NOSTRE ENTORN (FAMÍLIES, ADMINISTRACIONS I SOCIETAT EN GENERAL)

Núm.	Compromisos	Indicador	Periodicitat	Fita	Llindar
1	Reunió periòdica amb els referents i administracions si escau	Núm. de reunions amb els referents dels serveis	trimestral	95%	>90%
2	Informes de seguiment dels usuaris pels referents	Núm. de informes entregats als referents	trimestral	95%	>90%

GESTIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

La gestió de la present Carta de Serveis correspon a la Direcció d'ARTRIS:

- Anualment, el Comitè de Gestió realitza un seguiment del grau de compliment dels compromisos adquirits amb les persones usuàries i familiars, a través de l'anàlisi dels indicadors establerts i altres resultats de sistema
- Anualment, el Comitè de Gestió es reuneix per determinar la idoneïtat dels compromisos establerts, identificar àrees de millora i avaluar l'eficàcia de el Sistema de Gestió establert. Aquesta informació es presenta a la Direcció per a la seva aprovació.

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

- Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Ser atès amb respecte, correcció i comprensió, i de la forma més individualitzada possible.
- Rebre informació sobre tots aquells temes que puguin afectar-li.
- Intimitat personal, i no divulgació de les dades que obrin en els arxius de L'Entitat.
- Renunciar voluntàriament al servei.
- Rebre un tracte adequat per part de personal d'atenció directa i de l'equip de coordinació i direcció.
- Rebre atenció per qualsevol consulta, suggeriment o queixa a formular, dels professionals del Servei d'Atenció a domicili o del Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- Estar al domicili o al punt de trobada pactat als els horaris fixats.
- Mantenir una conducta que faciliti una bona relació amb l'equip d'ARTRIS.
- Pagar les quotes estipulades puntualment, en funció del servei contractat, si escau.
- En el cas d'absentar-se temporalment del seu domicili ens avisarà amb màxima antelació.
- Tractar amb el degut respecte al personal treballador; facilitant i no posant traves en la seva comesa professional.
- No lliurar obsequis al personal treballador



COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ A LA MILLORA DELS
SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI
I AL SERVEI DE SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR

La col·laboració de persones usuàries i familiars resulta fonamental per a:

- Incorporar millores en els nostres serveis, per aquesta raó s'han habilitat una sèrie de vies com són:
 - Anàlisi de satisfacció de les persones usuàries i familiars.
 - Reunions periòdiques amb l'Administració i Serveis Socials de l'entorn.
 - Reclamacions i suggeriments.
- Mantenir el nivell de qualitat dels serveis prestats, per aquesta raó es realitza:
 - Formació continua del personal.
 - Reunions periòdiques de seguiment amb el personal

VIES I REQUISITS PER ACCEDIR AL SERVEI DEL SAD

Sad Privat:

- No hi ha un requisit específic:
 - Ser una persona amb alguna necessitat per desenvolupar les activitats diàries.
 - Demandar es servei a ARTRIS amb una antelació de 48h laborals, per qualsevol mitjà de comunicació de l'entitat, web, e-mail, telèfon o personalment

Sad Privat amb prestació vinculada:

- Tenir aprovada la llei de la dependència en qualsevol grau
 - Ser una persona amb alguna necessitat per desenvolupar les activitats diàries.
 - Demandar es servei a ARTRIS amb una antelació de 48h laborals, per qualsevol mitjà de comunicació de l'entitat, web, e-mail, telèfon o personalment. També es pot fer la petició a través del professional de referència de serveis socials de la seva població.
 - ARTRIS tramita la documentació corresponent amb Serveis socials per la sol·licitud de la prestació econòmica.

Sad Públic a les zones ateses per ARTRIS:

- Demanar-ho als Serveis socials de la zona corresponent:
 - Ser una persona amb alguna necessitat per desenvolupar les activitats diàries.
 - Rebre l'aprovació del professional de referència de la zona
 - El professional de referència de la zona fa la petició a ARTRIS
 - NO ES POT DEMANAR ES SERVEI DIRECTAMENT A ARTRIS, SEMPRE CAL PASSAR PER EL PROFESSIONAL DE REFERÈNCIA DE SERVEIS SOCIALS DE LA SEVA POBLACIÓ



VIES I REQUISITS PER ACCEDIR AL SERVEI DEL SERVEI SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR

Servei Suport a l'Autonomia a la pròpia llar (Sempre mitjançant sol·licitud i aprovació a la Generalitat):

Aquest servei ofereix orientació i suport a les persones amb problemàtica social derivada de:

- malaltia mental
- discapacitat Intel·lectual
- discapacitat física

Que viuen soles, en parella o conviuen amb altres persones (màxim, quatre) i que plantegen determinades necessitats o tenen carències que no poden satisfer elles mateixes.

Té per objecte contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat, possibilitant la seva autonomia.

La tinença de la llar pot correspondre a la pròpia persona usuària, a una de les persones usuàries o a l'entitat prestadora del servei

Hi poden accedir totes les persones majors d'edat amb les situacions esmentades, que necessitin suport per mantenir-se autònomes en la seva vida diària (organització i ordre de la llar, assistència a visites mèdiques, millora de les situacions d'aïllament i solitud, acompanyament a la comunitat, etc.) i que compleixin els requisits següents

- Tenir divuit anys o més i menys de seixanta-cinc anys en el moment de presentar la sol·licitud.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst, ajustat a les seves necessitats.
- Acreditar residència legal i domicili a Catalunya, mínim 5 anys.
- Acreditar la idoneïtat del servei de suport personal mitjançant el Barem de Valoració de la Dependència (BVD). Malaltia mental estabilitzada. Puntuació en el BVD amb un mínim d'un i un màxim de trenta-nou punts (és a dir valoració amb Grau 0 o Grau 1).
- Realitzar la sol·licitud mitjançant el professional corresponent de Serveis Socials d'atenció primària de la seva població, o Serveis Socials de Salut Mental de referència, al DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
- Demandar quina entitat vol que li realitzi el servei (en aquest cas ARTRIS)
- Disposar d'un Pla d'atenció personal, elaborat per l'entitat col·laboradora i prestadora del servei. (que s'encarregaria de realitzar i presentar ARTRIS)
- Esperar l'aprovació del Departament de Drets Socials i Inclusió per l'inici del servei
- Demandar el servei a l'entitat prestadora (ARTRIS) per iniciar el servei quan tingui una plaça disponible.

SISTEMA DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Artris posa a disposició de totes les persones usuàries i familiars l'opció de presentar reclamacions i suggeriments com a mitjà eficaç per a la millora dels serveis, amb un termini màxim de resposta de 10 dies laborals.

Podran ser formulades i / o presentades a l'empresa per diferents mitjans: correu electrònic, web, telèfon o de forma presencial.

NORMATIVA APLICABLE

Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006

- Decret 284/1996, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000 Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya
- Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna 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 .-
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- 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.*
- Reglament General de Protecció de Dades 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), que adapta i desenvolupa el RGPD en l'àmbit estatal.
- ORDRE TSF/219/2019, d'11 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social mitjançant la gestió delegada.
- DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública *DOGC núm. 8178 de 16 de juliol de 2020*
- Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per la provisió dels Serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció pública, en funció de la tipologia de servei
- LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació *DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307.*