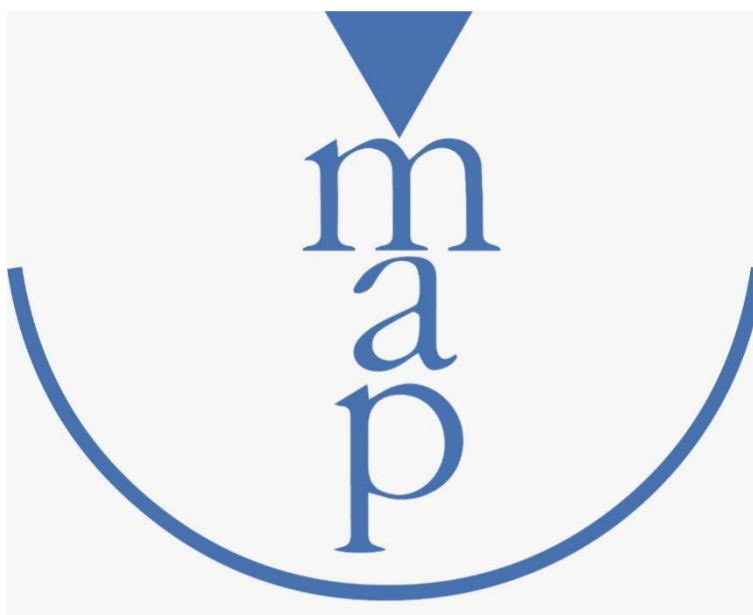


CARTA DE SERVEIS

CENTRE DE DIA

MAP SERVEIS A LES PERSONES S.L

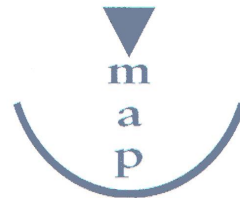


Ptge. Lluís Gallifa, 10-16 08302 MATARÓ

mapserveis@mapserveis.org

www.mapserveis.org

Telf.: 93 741 52 98



ÍNDEX

1.- Presentació

2.- Els nostres serveis

3.- El nostre compromís amb la qualitat del servei

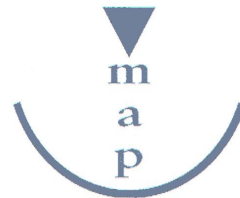
4.- El nostre sistema d'organització i gestió del servei

5.- Drets i deures de les persones usuàries

6.- Mecanismes d'avaluació del servei: circuit de queixes i suggeriments

7.- Sistemes d'informació i comunicació del centre

8.- Marc legal



1.- PRESENTACIÓ

INTRODUCCIÓ

La carta de serveis és un **document escrit que informa públicament sobre els serveis que es presten**, els **estàndard de qualitat** i els seus **mecanismes d'avaluació**, les **vies de participació** de les persones usuàries que s'hi apliquen i els **drets i les obligacions** que els assisteixen.

La missió fonamental de la carta de serveis és definir i difondre els compromisos de servei que assumeixen el centre per tal de donar resposta als requeriments de les persones usuàries, així com fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar els resultats.

MAP SERVEIS

MAP va ser constituït l'any 1999 amb la finalitat de contribuir activament en la qualitat de donar resposta a les diferents necessitats i reptes que sorgeixen en el sector social i d'atenció a les dependències.

Els eixos bàsics de les nostres actuacions són:

- Gestió de recursos assistencials.
- Formació i captació de professionals que atenen serveis socials i suport a la inserció sociolaboral.
- Innovació i Recerca de projectes per la millora en la qualitat de vida de les persones dependents i/o amb risc d'exclusió social.
- Divulgació mitjançant tallers: d'hàbits saludables, cura de cuidadors no professionals, igualtat de gènere, medi ambient, prevenció de riscos i consum responsable.

Treballem dia a dia per oferir uns serveis professionals i de qualitat seguint uns principis i valors ètics, amb l'objectiu de garantir una atenció integral adaptada a les necessitats reals de les persones ateses.

DADES ENTITAT

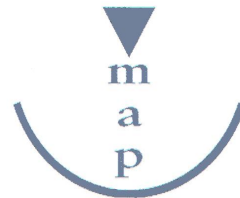
Nom Entitat	MAP SERVEIS A LES PERSONES SL
Serveis	Centre de Dia
RESES	https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/entitats_serveis_i_equipaments_socials/cercador_entitats_serveis_i_establiments_socials/cercador-dentitats-serveis-i-establiments-de-serveis-socials/
Àmbit actuació	Gent Gran
Contacte	93 757 37 06
Web	www.mapserveis.org
Responsable	Rosa M ^a Prats Rins – Directora i Responsable de Qualitat
Versió	v1

CULTURA ORGANITZATIVA (Com som?)

Missió, Visió i Valors

El model de gestió de MAP es concreta en una filosofia de treball que garanteix la qualitat, la proximitat, la sostenibilitat i la personalització dels serveis amb els principis que exposem a continuació:

- **Atenció personalitzada:** MAP té en compte els significats reals, circumstàncies i particularitats de cadascuna de les persones ateses i del seu entorn, per tal de garantir l'èxit de les intervencions.
- **Rigor i ètica professional:** implementació de codis ètics específics pels serveis que oferim. Rigor en la confidencialitat de dades. Control, seguiment i avaluació de totes les actuacions mitjançant els registres corresponents i els ítems de valoració de les Normes de Qualitat implantades.
- **Immediatesa en les respostes:** Sistema de gestió que permet la resposta immediata a qualsevol necessitat i/o incidència dels serveis.
- **Accessibilitat i proximitat:** Som una empresa propera, accessible, de dimensions humanes. Aquest fet facilita molt les tasques de coordinació i seguiment.
- **Interacció:** Fomentem l'interacció entre tots els agents implicats en els serveis portats a terme: Entitats públiques (socials i sanitàries), persones ateses, familiars/cuidadors principals.
- **Equip de suport professional:** MAP compta amb un equip de professionals per tal de donar suport i formació continuada a l'equip d'atenció directa en els diferents àmbits d'intervenció i potenciar les habilitats emocionals, actituds i tracte adequat a tots els usuaris i poder fer front a les diferents problemàtiques que puguin presentar-se en aquest tipus de servei.
- **Formació continuada:** MAP dona especial importància a la formació permanent en el camp de serveis socials i d'atenció a les dependències. Com empresa que també es de Formació



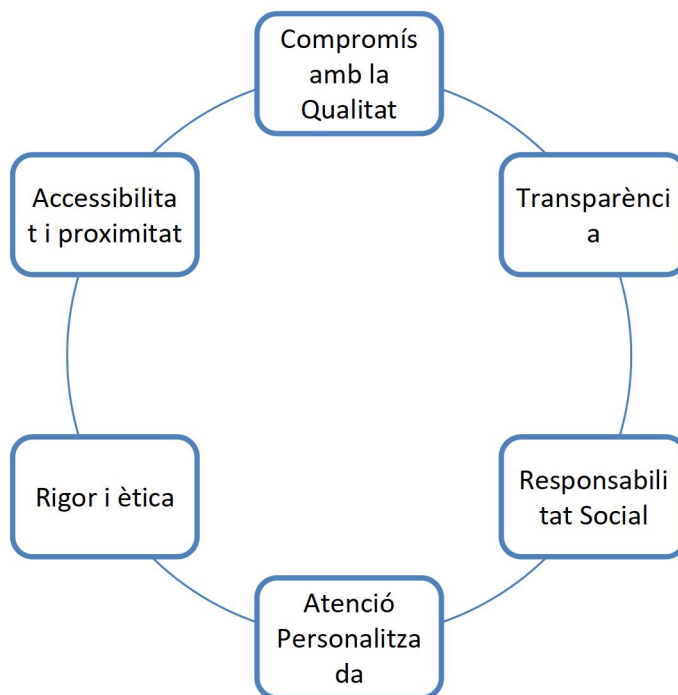
especialitzada, donem cobertura a aquesta necessitat als professionals que treballen amb nosaltres i ens permet tenir una borsa de treball excepcional. Amb persones formades adequadament, amb una nova filosofia de treball més estimulativa, integradora i de qualitat de servei.

- **Innovació** : MAP està present en Projectes d'Innovació i millora de l'atenció en l'àmbit Social. Ha fet estudis específics per diferents Administracions Públiques i treballa contínuament en la recerca de noves formes d'intervenció que millorin la qualitat de vida de les persones ateses en els nostres serveis.
- **Responsabilitat Social**: MAP forma part de la Xarxa de Responsabilitat Social de Mataró i Maresme. MAP va obtenir reconeixements públics fets per l'Ajuntament de Mataró per Bones Pràctiques en Responsabilitat Social i la Certificació RS Equal de Responsabilitat Social de les Organitzacions en dues ocasions.

Ens esforcem en realitzar el nostre treball de forma ètica i responsable. Som conscients que les nostres actuacions tenen conseqüències importants en aspectes fonamentals pel desenvolupament social i el medi ambient. Per aquesta raó incorporem la conciliació laboral i personal i la igualtat d'oportunitats entre homes i dones com aspectes clau de l'organització i ens preocupem de que formin part de la nostra identitat.

Compromís amb la Qualitat: La nostra lluita per la professionalització del sector i el compromís amb els nostres clients, fa que estiguem treballant de forma continuada per millorar la qualitat dels serveis per tal d'obtenir la màxima eficàcia i excel·lència. MAP està en possessió dels certificats que segueixen:

- ISO 9001:2015 (Aenor)
- ISO EN-UNE 158301 (Aenor) Gestió de serveis d'ajuda a domicili.
- Certificacions RS (Equal) Responsabilitat Social de les Organitzacions.
- Certificació ACRA de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades: distintiu de qualitat i garantia per als usuaris i per les administracions públiques del correcte funcionament del servei en matèria de Protecció de dades personals.



2. - ELS NOSTRES SERVEIS

El Centre de Dia MAP és un **espai de vida** estimulatiu i terapèutic on les persones grans i/o amb problemes de demència gaudeixen d'acolliment diürn, amb atenció professional i personalitzada segons les seves necessitats.

El servei disposa de 30 places, 21 de les quals són col·laboradores amb la Generalitat de Catalunya (Dpt. de Treball, Afers Socials i Família) i 9 són places privades.

El seu principal objectiu és **ser un lloc dinàmic i estimulatiu que aporta el suport i l'atenció adequats a l'estadi evolutiu de cada persona atesa.**

El Centre de Dia MAP és:

- Un centre de suport social i de referència a la població de Mataró i de la Comarca.
- Un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció dels usuaris atesos.
- Un centre on s'afavoreix la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social.
- Un recurs per mantenir a les persones en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions possibles.
- Un suport necessari a les famílies en l'atenció a la persona gran.

La **filosofia de treball** emprada està basada en el model d'**ATENCIÓ INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA**, com a metodologia d'atenció per a millorar la Qualitat de Vida de les persones grans en situació de dependència. Per això s'hi segueixen programes diaris d'estimulació i de reeducació específica, amb els registres i avaluacions corresponents.

El Centre de dia MAP a Mataró és un centre obert a la població, que fomenta la integració, la participació i la interacció amb l'entorn.

3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DE SERVEI

A QUÉ ENS COMPROMETEM

MAP s'audita anualment en el Sistema de Gestió de la Qualitat derivat de l'aplicació de la normativa internacional UNE-EN ISO 9001:2015, per tots els serveis que ofereix sense exclusions.

- ÈTICA PROFESSIONAL:
 - Hem desenvolupat un Codi Ètic propi per tal de ser guia de valors i normes que han d'orientar els serveis que oferim que ens permet garantir l'excel·lència en el desenvolupament professional de les diferents activitats, la millora continua de la qualitat i un codi de conducta que proporcioni benestar, respecte i dignitat a les persones ateses.

TOTS ELS PROFESSIONALS DE MAP CONEIXEN EL CODI ÈTIC, PARTICIPEN EN MILLORAR-LO I TENEN OBLIGACIÓ DE COMPLIR-LO.

- GESTIÓ DEL PERSONAL:
 - El treball en equip és la base de les nostres intervencions. Compartir coneixements, donar-nos suport i tenir una comunicació fluïda entre tots els professionals crea un ambient de treball que facilita les tasques professionals i motiva a treballar amb la màxima qualitat i eficiència.
- FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS:
 - Portem a terme un programa anual de formació contínua per a tots els professionals que hi treballen, adaptat a les seves necessitats i amb l'objectiu de millorar tècniques.
- PREVENCIÓ DE RISCOS:
 - Disposem d'una empresa externa que avalua i realitza el seguiment dels riscos associats a les diferents tasques professionals amb l'objectiu d'assegurar una protecció adequada i un alt nivell de seguretat laboral.
- ATENCIÓ DE QUALITAT:
 - Mantenir un bon estat psicofísic de les persones usuàries.
 - Estimular, mantenir o potenciar l'estat cognitiu de les persones usuàries.
 - Mantenir la integració en el medi i estimular la relació i convivència.
 - Proporcionar un clima favorable per promoure l'interès a la participació.
 - Mantenir la màxima mobilitat i autonomia en les activitats de la vida diària (AVD).

COM HO MASUREM

Per mesurar els nostres estàndards de qualitat i gestió del servei ho fem mitjançant uns indicadors, que ens permeten quantificar l'avaluació de la qualitat.

D'aquesta manera podem identificar possibles millores o incidències i modificar, si és necessari, en aquells estàndards en el que es detecti.

1. Ètica Professional i Gestió del Personal

Responsable	Indicador	Acceptació
Gerència	Personal de nova incorporació conegui Codi Ètic	100%
Gerència i Coordinació	Formació Personal	Mínim 1 acció a l'any
Gerència	Enquesta de satisfacció	90%
Gerència i Coordinació	Informació i formació al personal referent a PRL	100%

2. Atenció a la Persona Usuària:

Responsable	Indicador	Acceptació
Animació	Participació dels usuaris a les activitats estimuladores	Mínim 90%
Psicologia	Control Cognitiu via test (MEC)	100% dels usuaris
Coordinació i Professionals Tècnics	Valoració de manera integral a les persones usuàries en el moment del seu ingrés al Centre	100% dels usuaris
Coordinació i Professionals Tècnics	Pla interdisciplinari elaborat i actualitzat	100% dels usuaris
Animació	Disposar d'un programa d'activitats anual	Si
RHS	Disposar d'un registre de medicació administrada a les persones usuàries i les possibles incidències derivades	100%
Coordinació i fisioteràpia	Programa de prevenció de caigudes	Si
RHS	Programa de prevenció de lesions per pressió	Si
RHS	Protocols d'Atenció	Si
Coordinació i Gerència	Enquesta de satisfacció anual	90%

3. Atenció i Suport a la Família:

Responsable	Indicador	Acceptació
RHS	Disposar de protocol de detecció de risc de negligència i/o maltractament de familiar	Si
Coordinació	Pla d'atenció al domicili elaborat i coordinat amb els professionals del Centre de Dia	Si

4. General:

Responsable	Indicador	Acceptació
Coordinació (Comercial)	Ocupació de Places	Mínim 21

El Quadre de Comandament de l'entitat recull un conjunt d'indicadors que permeten establir estàndards mínims de qualitat associats a cadascun dels compromisos de l'entitat.

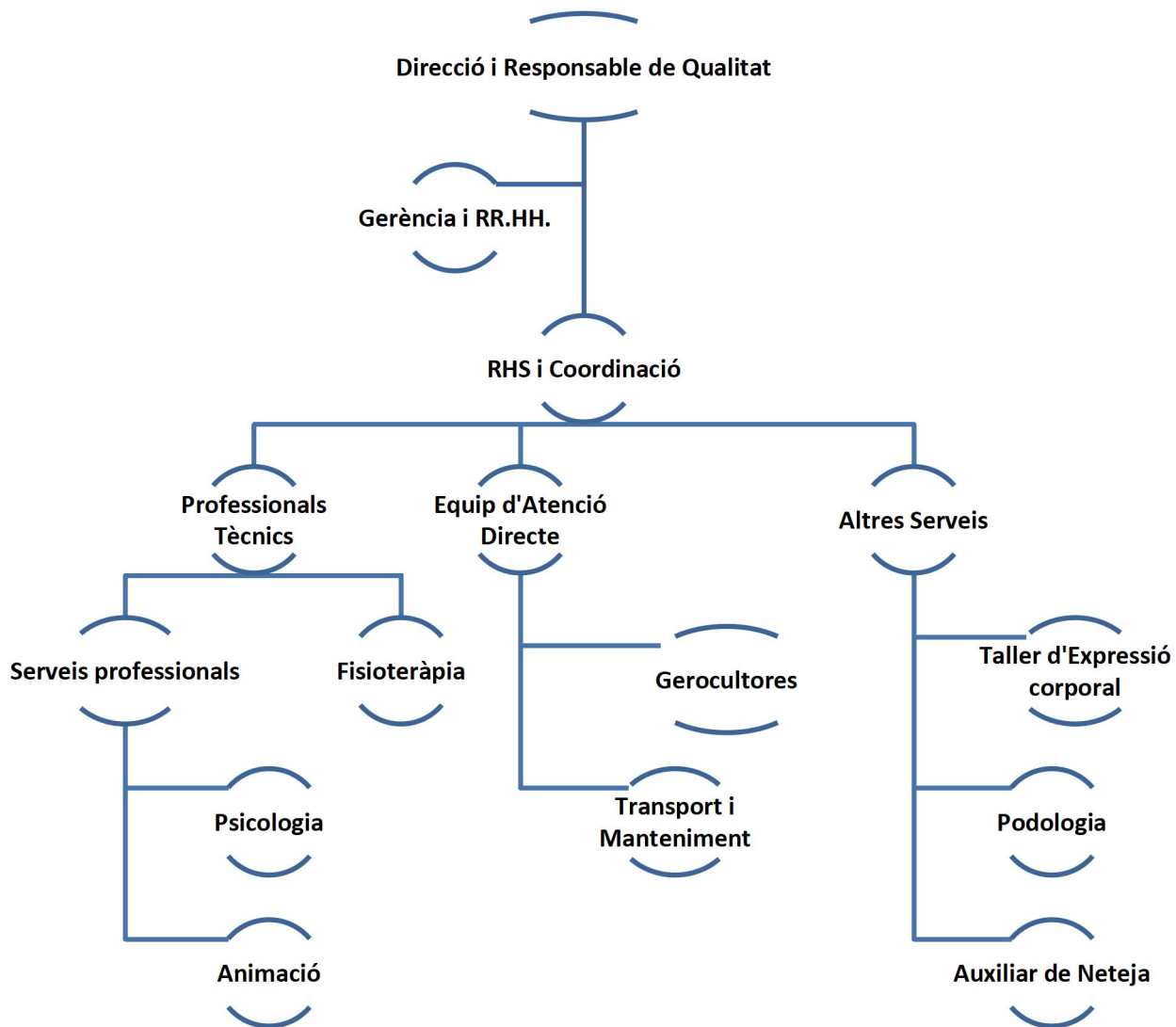
Guia d'indicadors de qualitat de Centres de Dia per Gent Gran.

Publicat pel Departament d'Acció Social i Ciutadania. Dipòsit Legal B-39518-2010

Edició Digital: https://dretssocials.gencat.cat/ca/detalls/Article/Serveis_centre_dia_GG

4.- EL NOSTRE SISTEMA D'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA



L'EQUIP PROFESSIONAL

- **Direcció i Responsable de Qualitat:**

Educadora Social, sòcia fundadora, porta la Direcció de l'Entitat i és la responsable màxima.

Vetlla pel correcte assoliment dels ítems de qualitat establerts que ens han valgut l'obtenció de les certificacions de Qualitat **ISO 9001/2015**.

- **Gerència i RR.HH.:**

Assegura el bon funcionament i control del servei. Revisa l'actuació del personal i, juntament amb la Direcció de MAP, que la qualitat del servei segueixi els ítems estipulats.

Responsable de l'acompliment de la protecció de Riscos Laborals i del disseny del Pla de Formació adequat valorant les necessitats formatives detectades del personal juntament amb la RHS i Coordinadora.

Control d'administració i finances.

- **RHS i Coordinació:**

Organitza, distribueix i coordina el personal tècnic i d'atenció directa. Planifica i supervisa l'activitat del personal al seu càrrec, distribuint les activitats i vigila també el bon ús i economia dels materials i equips al seu càrrec. Supervisa l'estat i conservació dels medicaments.

S'encarrega d'informar a les famílies de la situació sanitària de la persona usuària i de supervisar l'estat sanitari de les dependències del Centre.

Realitza les tasques administratives en matèria de gestió d'expedients juntament amb els tècnics dels Ajuntaments i el Departament de Treball, Afers Socials i Família.

És la Responsable de la redacció i revisió dels protocols higiènic-sanitaris d'actuació i de la bona praxi i compliment de protocols de prevenció de Covid'19 i altres malalties infectocontegioses.

- **Psicologia:**

Realitza els tractaments psicoterapèutics, tant individuals com de grup a totes les persones usuàries. Participa amb l'equip interdisciplinari en l'elaboració de les valoracions psicològiques i en l'atenció que precisin les persones usuàries.

Realitza el programa d'estimulació cognitiva i fomenta la integració i participació de les persones usuàries en la vida del centre i en l'entorn.

- **Fisioteràpia:**

Realitza els tractaments i tècniques rehabilitadores. Participa en l'equip interdisciplinari del Centre per a la realització de proves o valoracions relacionades amb la seva especialitat professional. Fa el seguiment i l'avaluació de l'aplicació de tractament que es realitzen.

Col·labora en les matèries de la seva competència en els programes que es realitzin de formació i informació a les famílies de les persones usuàries i institucions. Assessora a professionals que ho necessitin sobre pautes de mobilitzacions i els tractaments en els que tinguin incidència les tècniques fisioterapeutes.

- **Educació Social:**

Coneix, proposa i fa operatius els processos d'intervenció en les seves vessants de gestió i preparació d'activitats estimulatives i de lleure.

Fomenta el desenvolupament integral de les persones usuàries mitjançant l'acció lúdic-estimulativa, així com la integració i participació de les persones usuàries en la vida del Centre i en l'entorn.

Desenvolupa i executa les diverses tècniques d'animació, individuals i/o grupals, que impliquin a les persones usuàries en l'ocupació del seu temps lliure i promou així la seva integració i desenvolupament personal i grupal així com el manteniment de les capacitats per el desenvolupament de les AVD (activitats de la vida diària) de les persones usuàries ateses en el Centre de Dia.

- **Taller d'expressió corporal:**

Espai d'expressió per a la vellesa, és una proposta creativa i innovadora en l'àmbit de les persones grans. Es tracta d'un projecte específic d'expressió corporal i moviment, especialment dissenyat per a beneficiar la salut de les persones grans usuàries del Centre de Dia MAP.

- **Gerocultores:**

Realitzen les intervencions programades per l'equip interdisciplinari dirigides a cobrir les expectatives de la vida diària. Col·laboren en la planificació, organització i execució de les activitats preventives, ocupacionals i d'oci.

Mantenen la higiene personal de les persones usuàries i els hi proporcionen i administren els aliments facilitant la ingesta en aquells casos que així ho requereixin. Col·laboren amb el personal sanitari en l'administració de la medicació.

Acompanyen a l'usuari o usuària en la realització d'activitats per facilitar el manteniment i millora de les capacitats físiques i motores, així com en la realització d'activitats programades facilitant la participació activa de la persona usuària en les mateixes. Ajuden a les persones usuàries en la realització de les activitats i exercicis de manteniment i, seguint les orientacions dels professionals competents. Donen suport i estimulen la comunicació de les persones usuàries afavorint el seu desenvolupament diari i la seva relació social.

Responsables de comunicar les incidències que es produeixen sobre la salut dels i les usuaris/es.

Observen i registren en el llibre d'incidències qualsevol canvi de comportament i/o físic detectat.

- **Transport i Manteniment:**

Transporta a les persones usuàries i manté en bon estat el vehicle, realitzant el manteniment del mateix i aquelles reparacions bàsiques de les instal·lacions del centre per a les que no sigui necessària la intervenció d'un especialista.

- **Podologia:**

Prevenció, diagnòstic i tractament de tot tipus de malalties o alteracions que afectiu als peus de les persones usuàries.

- **Auxiliar de Neteja:**

Realitza les tasques pròpies de neteja i desinfecció de les instal·lacions.

COM TREBALLEM

Els destinataris del Centre de Dia MAP, són persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, i que veuen completada amb el Centre, la seva atenció en l'entorn social i familiar.

Els serveis que dona el Centre de Dia MAP són:

Acolliment i convivència, manutenció, atenció personal a les activitats de la vida diària, readaptació funcional i social, dinamització sociocultural i suport familiar, i garantir el seguiment i la prevenció de les alteracions de la salut.

El Centre de Dia és obert de 8 a 20 h.

Les sessions amb els professionals encarregats de portar a terme activitats específiques han estat organitzades de la següent manera:

- 6 hores setmanals d'Animació estimulativa
- 4 hores setmanals amb la Psicòloga
- 4 hores setmanals amb el Fisioterapeuta
- 2 hores setmanals de Tècniques d'expressió corporal i moviment

El Centre de Dia MAP disposa d'un programa anual d'activitats adreçades al manteniment i la prevenció del deteriorament de les aptituds que intervenen en les àrees funcional, cognitiva, motora, emocional i de participació comunitària de l'usuari, així com del calendari, els mètodes i les tècniques d'execució i els sistemes d'avaluació.

Dita programació es troba penjada al cartell d'anuncis i a disposició dels usuaris i familiars/cuidadors.

Les Gerocultores d'atenció directa tenen formació específica i també aporten suport continuat amb activitats com la pintura de làmines, treball d'ubicació temps-espai, converses, suport en les manualitats, suport en treballs de psicomotricitat fina i atenció/concentració, puzles, làmines cognitives (càlcul, completar frases, refranys, escriptura, encaix d'objectes) i jocs diversos.

La infraestructura del Centre de Dia MAP per donar els **serveis interns** corresponents són:

- **Sala de jocs i lectura.** Els usuaris poden disposar lliurement, dins del Centre, de diaris, revistes i llibres proporcionats per MAP, així com de jocs de taula diversos.
- **Sala d'activitats.** Zona destinada a la realització d'activitats plàstiques i activitats cognitives i jocs d'estimulació de la memòria amb taules que es poden distribuir segons necessitats.
- **Zona de descans.** Amb butaques per garantir el descans i la comoditat en hores determinades. També poder veure la TV o pel·lícules que programi el servei d'activitats.
- **Sala d'infermeria.** Zona tancada amb accés restringit a persones autoritzades. Equipada amb accessoris sanitaris on la responsable higienicosanitària del centre guarda la medicació i realitza les cures i els controls de constants vital.
- **Sala de Fisioteràpia:** Zona específica destinada a fer exercicis de rehabilitació, activitats psicomotrius, ball, música, etc.
- **Bany geriàtric.** Bany amb dutxa habilitada i adaptada per facilitar la higiene dels usuaris que ho desitgin.
- **2 Banys adaptats** (lavabo i WC amb alces) i amb grúa de bipedestació per facilitar els canvis i higiènes a persones amb mobilitat reduïda.
- **Cuina i office** amb els estris i equipació corresponents (neveres, rentaplats, regenerador de temperatura, microones..). El àpat principal del Centre (dinar) es el.laborat per un Càtering especialitzat.

Són **serveis externs** portats a terme en el Centre de dia:

- **Rehabilitació.** Es poden utilitzar els aparells disponibles en la sala de fisioteràpia durant les hores d'estada, sempre i quan hi hagi una indicació per part d'un especialista i un control per part del personal competent.
- **Podologia.** El servei està a disposició de l'usuari en l'horari acordat per la direcció del Centre. Les tarifes es detallen en la llista de preus.
- **Servei bon dia.** Servei d'atenció domiciliària a primera hora del matí per donar suport en el despertar, higiene, vestir i acompanyament al Centre de Dia.
- **Servei d'atenció domiciliària.** Servei d'atenció i suport a les activitats de la vida diària en el domicili particular, a petició i en horari a convenir per l'usuari o els seus referents.
- **Altres activitats.** El Centre organitza activitats socioculturals, formatives, recreatives, etc. Tots els usuaris tenen dret a promoure-les, participar i col·laborar en les mateixes.

5.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

La Direcció i el personal del Centre de Dia estan obligats a respectar i vetllar perquè es respectin els drets de l'usuari reconeguts a les lleis.

- A la presa de decisions pel que respecta a la seva vida.
- A accedir i rebre assistència sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, ideologia, discapacitat o qualsevol altre condició personal.
- A ser informat i consultat sobre qualsevol assumpte que pugui afectar-li o interessar-li.
- A rebre l'atenció necessària, amb correcció, respecte, dignitat i comprensió, de forma individual i personalitzada.
- Al tractament confidencial de les dades personals que afecten la seva intimitat.

- Al respecte a la seva intimitat, garantint un tractament adequat als problemes d'incontinència, preservant la seva intimitat durant el l'ús del wc i del bany.
- A respectar la seva llibertat per mantenir relacions interpersonals.
- A reclamar a la direcció del Centre les disconformitats amb el servei, a rebre resposta sobre les mateixes i a realitzar propostes de millora de funcionament del Centre.
- A renunciar voluntàriament a la utilització d'algun servei, programa o a la continuïtat en el Centre.
- A ser degudament informat, en llenguatge fàcilment intel·ligible o sistema alternatiu de comunicació, del contingut d'aquests drets i de les vies existents per fer efectiu el seu exercici.
- Al compliment per part del Centre i dels seus professionals de la prestació dels serveis en les condicions establertes, acordades i convingudes.
- A l'atenció dels serveis socials i sanitaris que siguin necessaris.
- A la tutela de les autoritats públiques per garantir els drets establerts.
- Així mateix, els usuaris del Centre de Dia poden utilitzar les seves instal·lacions dins les normes d'ús que hi hagi establertes. Poden:
 - a) Beneficiar-se dels serveis socials i prestacions establertes en relació a l'atenció de l'usuari en l'àmbit del Centre de Dia.
 - b) Participar en aquelles activitats que s'organitzin i col·laborar en el desenvolupament de les mateixes.
 - c) Fer ús del material o equipament a disposició de l'usuari del Centre, mantenint sempre una correcta utilització.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els usuaris de Centre de Dia estan obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial, a:

- Respectar i facilitar la convivència.
- Complir el reglament de règim intern.
- Abonar la taxa que correspongui mensualment i en el termini estipulat d'acord amb la normativa vigent. (L'incompliment provat per part dels usuaris pot comportar la suspensió de la prestació o el cessament d'aquesta).
- Facilitar la informació i la documentació que els sigui requerida per a l'adequada prestació del servei, i aportar els estris, vestuari i objectes personals que se'ls demani.
- Col·laborar en les activitats que els siguin recomanades per l'equip de professionals del Centre.
- Guardar la correcció en la higiene personal, el vestit, la conducta i el tracte amb la resta dels usuaris i amb el personal.
- Donar a conèixer a la Direcció del Centre les anomalies o irregularitats que s'observin.
- No es pot fumar dins el Centre.
- Participar activament en els programes acordats en el PIA.
- Informar el professional corresponent sobre qualsevol variació que sigui necessària tenir en compte dintre del PIA, i igualment sobre les malalties infecto-contagioses que tingui per poder adoptar les mesures oportunes.

6.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE

INFORMACIÓ i COMUNICACIÓ

El Centre de Dia MAP és un lloc d'estada diürna que ofereix un entorn compensatori de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència dels usuaris durant les hores en què es presta el servei.

El Centre de Dia disposa d'un tauler d'anuncis on s'exposen l'autorització del servei o establiment, el reglament de règim intern, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama de l'establiment, l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions, el programa anual d'activitats, les instruccions per a casos d'emergència, entre altres informacions.

Disposem d'un **horari d'informació i atenció als familiars i referents** (Prèviament s'ha d'acordar l'entrevista per garantir una correcta atenció del personal i, en cas necessari, es pot convenir un altre horari).

- Mitjans de comunicació externs:

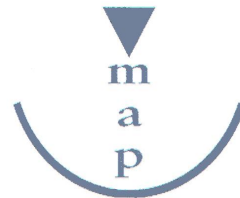
Pàgina Web	www.mapserveis.org
Correu electrònic	mapserveis@mapserveis.org
Telèfon	93 741 52 98
Xarxes Socials	<p>A les xarxes socials publiquem informacions, fotografies, vídeos, articles d'opinió, etc., sobre activitats i temes relacionats amb el nostre centre de dia:</p> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>@mapserveis</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>MAP Serveis a les Persones</p> </div> </div>

QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

És molt important per nosaltres donar lloc a les persones usuàries i a les seves famílies de poder tenir veu i expressar com millorar el servei i posar-ho en valor.

Les felicitacions són una bona eina d'indicador de la feina ben feta . Les recollim i registrem .

Les queixes i suggeriments es poden presentar presencialment al Centre mitjançant un escrit o per correu electrònic. Aquest, serà contestat de manera personalitzada en un termini màxim de 7 dies hàbils. En el cas de que la persona usuària o familiar no quedés satisfet/a amb la resposta rebuda, s'oferirà una trobada amb els agents implicats per tal de resoldre la incidència. També es disposa de fulls de reclamació.



ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

Direcció: dimecres de 10 a 14 h o en hores convingudes

Gerència: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Infermeria: de dilluns a divendres de 8.30 a 11.00 h i divendres de 16 a 18.30 h

Coordinació: de dilluns a divendres d'11.00 a 14.30 h

Fisioteràpia: dilluns i dimecres: d'10.30 a 12.30 h

Psicologia: dilluns i dimecres de 15.30 a 17.30 h

Animació sociocultural: dimarts, dijous i divendres de 15.30 a 17.30 h

7. - MARC LEGAL

A continuació es detalla tota la documentació vinculada amb Gent Gran que estan en vigor en la normativa catalana. S'adjunta enllaç:

https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematicos/gent_gran/

NORMATIVA CATALANA: LLEIS

Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006

DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006.

BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006 .

Article 18. Drets de les persones grans

"Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractament, sense que puguin ser discriminats a causa de l'edat".

LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació

DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307

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

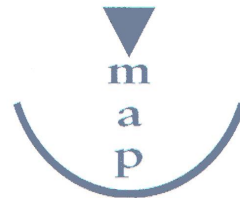
DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006.

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.

NORMATIVA CATALANA: DECRETS

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

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 de centres 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 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.
DOGC núm 4021, d'1 de desembre de 2003.

NORMATIVA CATALANA: ORDRES

Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública
DOGC núm. 8300 de 21 de desembre de 2020

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.
DOGC 16 de desembre de 2019, núm. 8024

Ordre TSF/8/2019, de 15 de gener, de modificació de l'annex de l'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 21 de gener de 2019, núm. 7792

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
DOGCG 26 de febrer de 2014, núm. 6570.

Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran
Llei 14/2017, del 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania
DOGCG 24 de juliol de 2017, núm. 7418

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol
DOGCG 8 d'agost de 2017, núm. 7429

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol
DOGCG 24 juliol de 2017, núm. 7418

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol
DOGCG 6 novembre de 2017, núm. 7488

NORMATIVA ESPANYOLA

Constitución Española, 1978.
BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978.

Article 50

"Els poders públics garantiran la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament. Amb independència de les obligacions familiars, en promouran el benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure".

Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo
BOE núm. 65, de 16 de març de 2013.

Llei 4/2005, de 22 d'abril, sobre els efectes en les pensions no contributives dels complements atorgats per les comunitats autònomes
BOE núm. 97, de 23 d'abril de 2005.

Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència
BOE núm. 299, de 15 de desembre de 2006.