

CARTA DE SERVEI

El Centre de Dia Montserrat, amb domicili al carrer Illes Canàries núm 104 de Pineda de Mar i telèfon 93 762 19 76, està registrat amb el núm. S 06332 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, amb una capacitat registral de 50 places. <https://g.page/centre-de-dia-montserrat?share>

Es tracta d'un establiment d'acolliment diürn de titularitat privada amb places col·laboradores amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, amb 10 places privades i 40 places públiques.

La Sra. Montserrat Aranda i Montsant, major d'edat, amb DNI 77.614.091-Q, actua com a administradora, en nom i representació de l'entitat Dalmau Aranda, S.L., amb NIF B-63746598, inscrita al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments del Departament de Drets Socials amb el número E04061.

El Centre de Dia és un servei d'acolliment diürn i d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones grans amb necessitats d'estimulació cognitiva i funcional. Es dona un servei d'atenció a les necessitats bàsiques personals, terapèutiques i socials fomentant l'autonomia i la connexió amb l'entorn habitual de la persona gran.

La finalitat principal del centre de dia és millorar la qualitat de vida de l'usuari i de la seva família a partir d'una atenció integral i interdisciplinar.

Totes les persones grans, majors de 65 anys, amb presència de dependència física o psíquica poden accedir al servei. En cas de menors de 65 anys, caldrà acreditar la necessitat del servei mitjançant un informe social per part dels Serveis Socials Municipals.

Per poder accedir a una plaça pública cal que l'usuari disposi d'una resolució de grau de dependència.

El servei s'adreça, sense discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió o ideologia a:

- Persones grans en situació de dependència física i/o psíquica amb un nivell d'atenció i suport social suficient per viure amb normalitat en el seu entorn habitual.
- Els destinataris són persones grans que necessitin organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, i que veuen completada la seva atenció en el seu entorn social i familiar.

CRITERIS D'INCLUSIÓ

- Persona major de 65 anys o casos excepcionals degudament acreditats per organismes oficials.
- Presència de dependència física o psíquica.
- Disposar de suport social suficient per a una adequada permanència en el seu entorn habitual.

CRITERIS D'EXCLUSIÓ

- Necessitat d'assistència sanitària intensiva (enllitats o situacions relacionades).
- Suposar un risc evident, avalat per criteris mèdics, per a la salut o integritat física i mental pròpia i/o de la resta dels usuaris/es.
- No donar resposta als objectius definits per l'usuari i/o la família.
- Renúncia voluntària.
- Altres circumstàncies detectades i valorades per l'equip del centre recollides en el reglament de règim intern.

L'usuari ha d'assistir al centre de dia voluntàriament i lliurement. En aquells casos en que no sigui possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'accés per part de l'usuari, es podrà realitzar segons els termes previstos a l'article 7, del Decret 176/2000, de 15 de maig, efectuant la reserva de plaça a instància del seu tutor legal, guardador de fet o familiar directe (pares, cònjuge, fills, nets o germans).

El cost del servei en plaça pública ve determinat per allò establert al Pla Individual d'Atenció de l'expedient de Dependència. El cost del servei en plaça privada es pot consultar al taulell d'anuncis del centre.

L'horari del servei està comprés entre les 08h i les 20h. S'ofereix atenció a jornada completa i a mitja jornada cada dia laborable de l'any, amb la possibilitat d'atenció els caps de setmana. Es facilita l'assistència parcial i flexible, adaptada a les necessitats individuals.

Per sol·licitar informació del Centre es pot demanar cita presencial mitjançant el telèfon 937621976 o per correu electrònic a cdmontserrat@hotmail.com. Així mateix es pot consultar la pàgina web del centre www.centredediamontserrat.cat

Es disposa de fulls de reclamació, queixa i suggeriments. Qualsevol queixa o incidència serà atesa per la Gerent o la Direcció del Centre amb cita prèvia, el mateix dia o en el transcurs dels tres primers dies de la sol·licitud i es donarà una resposta immediata o en el transcurs dels següents 5 dies. Així mateix els usuaris i les seves famílies poden participar activament en la millora del servei mitjançant les enquestes de satisfacció anual i la participació en Consell de Participació de Centre.

➤ Horari dels àpats:

- 8 a 9'30 h Esmorzar
- 13 a 14 h Dinar
- 16 h Berenar

➤ Horari Funcional:

- 09 a 10h Medicació
- 10 a 12h Higiènes- Dutxes- Constants
- 12 a 13h W.C – Visites familiars
- 13 a 14h Medicació
- 15 a 16h Higiènes- Constants
- 16 a 17h W.C

PLANIFICACIÓ ACTIVITATS MATÍ

		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
10 a 11	1	JOCS DE TAULA	ARTTERÀPIA	GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT	CORAL LA JOVENTUT	GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT
	2		GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT		GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT	E. SENSORIAL/ REMINISCÈNCIA
	3	E. C: ATENCIÓ I MEMÒRIA	ARTTERÀPIA MANUALITATS	ESTIMULACIÓ COGNITIVA	ARTTERÀPIA PINTURA	ESTIMULACIÓ SENSORIAL
	4	GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT		E. C: ATENCIÓ I MEMÒRIA		
11 a 12	1	E. C: Càlcul i PROBLEMES	ARTTERÀPIA MANUALITATS	E. C: LLENGUATGE	E. C: FUNCIONS EXECUTIVES	ESTIMULACIÓ SENSORIAL/ REMINISCÈNCIA
	2	GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT		E. C: LLENGUATGE	E. C: Càlcul i PROBLEMES	
	3	JOCS DE TAULA	ARTTERÀPIA MANUALITATS	GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT PSICOMOTRICITAT	CORAL LA JOVENTUT	GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT
	4		GRUP FISIO		GRUP FISIO	ARTTERÀPIA PINTURA

PLANIFICACIÓ ACTIVITATS TARDA

15-17 h	1	ESTIMULACIÓ COGNITIVA (FITXES)	MUSICOTERÀPIA	BINGO	ARTTERÀPIA PINTURA	CINEMA
	2	ARTTERÀPIA PINTURA	MUSICOTERÀPIA	CINEMA	ESTIMULACIÓ COGNITIVA (FITXES)	BINGO

**INTERVENCIIONS ESPECIALITZADES
INDIVIDUALS**

	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
10-11h				PSICÒLOGA Intervenció individual/ Atenció a les famílies	
11h- 12h					
12-13h	FISIOTERAPEUTA Tractament individual	FISIOTERAPEUTA Tractament individual	FISIOTERAPEUTA Tractament individual/ Atenció a les famílies	FISIOTERAPEUTA Tractament individual	FISIOTERAPEUTA Tractament individual
15-16 h	PSICÒLOGA Valoracions neuropsicològiques	PSICÒLOGA Intervenció individual	PSICÒLOGA Valoracions neuropsicològiques	PSICÒLOGA Intervenció individual	PSICÒLOGA Intervenció individual/ Atenció a les famílies

➤ Horari d'atenció a les famílies:

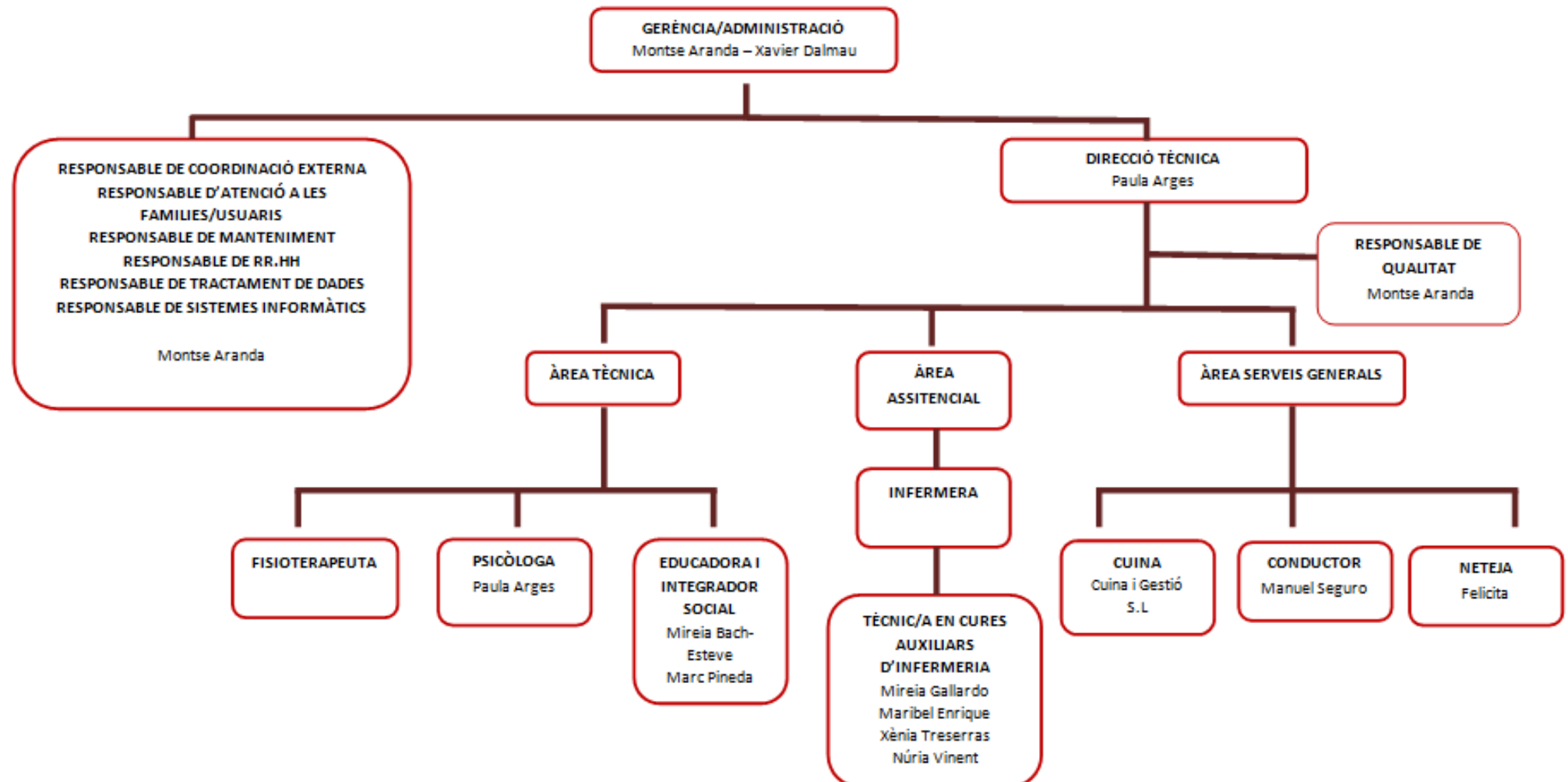
PSICÒLOGA: dijous de 10-11h i divendres de 15-16h /

FISIOTERAPEUTA: dimecres de 12-13 h

ATENCIÓ A FAMÍLIES I USUARIS: dilluns, dimecres i divendres de 10h a 12h i dimecres i dijous de 15h a 16h.

SOL·LICITUD DE INFORMACIÓ DEL SERVEI: dijous i dimarts de 10 a 12h

➤ Organigrama:



Els drets i deures dels residents i familiars queden recollits al Reglament de Règim Intern del Centre, així com a l'article 12 i 13 de la LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematics/serveis_socials/13normativaserveissocials09/2009normativaserveissocials.pdf.pdf

El Centre de Dia Montserrat disposa dels serveis següents:

➤ **SERVEI D'ACOLLIDA I ADAPTACIÓ**

Descripció:

Per l'usuari/a iniciar el servei de centre de dia implica dubtes, nervis i un procés d'acceptació important de la nova rutina diària que cal tenir present i treballar conjuntament per tal de facilitar l'adaptació.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat a usuaris i famílies durant els primers mesos d'estada, així com en els moments de canvis significatius que puguin comportar una adaptació a la nova situació.

Consisteix en una atenció personalitzada de suport, informació i orientació que s'inicia en el pre-ingrés. El procés implica a totes les àrees professionals, les quals oferiran la informació necessària per tal que l'usuari i les famílies coneguin l'entorn, el funcionament, la normativa i els objectius del Centre de Dia. Així mateix, es realitza la recollida de dades i d'informació bàsica de l'usuari per tal de poder elaborar un Pla d'Atenció que faciliti l'adaptació.

El màxim responsable del servei és el responsable d'atenció a les famílies i els usuaris.

Compromisos:

La comunicació amb els usuaris i familiars és fluida, adequada i entenedora.

El tracte és amable i proper.

Es tenen en compte els hàbits, interessos i costums dels usuaris.

En el Pla d'Atenció Individual es contemplen les expectatives, necessitats, pors i decisions del propi usuari o per defecte del seu familiar de referència.

Indicadors

COMUNICACIÓ:

- Definició (què mesura): si la informació rebuda vers el centre per la Responsable d'atenció als usuaris i famílies ha sigut adequada i entenedora. Que la informació rebuda a l'inici del servei li ha permès conèixer fàcilment l'entorn, el funcionament i les normes .
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris i famílies.
- Estàndard: El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris i familiars satisfets amb la informació rebuda.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat.

TRACTE

- Definició (què mesura): si el tracte rebut és amable i proper. Que el tracte rebut per part del personal a l'inici del servei li ha permès sentir-se agut i a acceptar en el nou espai de convivència.
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris.
- Estàndard: El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris satisfets amb el tracte rebut.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat.

PERSONALITZACIÓ

- Definició (què mesura): si es tenen en compte hàbits, interessos i costums dels usuaris. Que el centre elabora el Pla d'Atenció, tenint en compte els seus hàbits, interessos i costums.
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris. El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris satisfets amb la personalització dels serveis i atencions.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies.
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat.

PRESA DE DECISIONS

- Definició (què mesura): si es tenen en compte les expectatives, necessitats, pors i decisions dels usuaris. Que el centre elabora el Pla d'Atenció, tenint en compte les seves expectatives, necessitats, pors i decisions.
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris. El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris que manifestin que el centre té en compte la seva presa de decisions.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat

➤ SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI I LES FAMÍLIES

Descripció

L'atenció que oferim als usuaris al centre de dia s'ha de veure completada al el seu entorn social i familiar.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat a usuaris i famílies durant tot el temps d'estada al servei i que implica a tots els professionals del centre.

Consisteix en oferir una comunicació constant i fluida entre els professionals del centre i els familiars, així com amb els propis usuaris i especialment a aquells que viuen sols a domicili.

El màxim responsable del servei és el responsable d'atenció als usuaris i les famílies.

Compromisos

Es manté la comunicació continuada amb les famílies i els usuaris per part dels diversos professionals del centre, oferint informació, orientació i assessorament per facilitar i millorar l'atenció domiciliària i la continuïtat de l'atenció sanitària.

El tracte és amable i proper.

Indicadors

COMUNICACIÓ:

- Definició (què mesura): si és manté una comunicació continuada amb les famílies i els usuaris. Que s'ha ofert informació, orientació i assessorament.
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris i famílies. El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris i familiars satisfets amb la informació rebuda.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies.
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat

TRACTE

- Definició (què mesura): si el tracte rebut és amable i proper. Que el tracte rebut per part del personal li permet sentir-se agust i confiat.
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris. El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris satisfets amb el tracte rebut.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies.
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat

➤ SERVEI D'ATENCIÓ A LES ABVD's I PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL

Descripció:

El treball de les AVDs permet a l'usuari continuar mantenint la seva autonomia, en el grau que li sigui possible, i així afavorir a la seva salut física, psíquica i social.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat a usuaris i famílies durant tot el temps d'estada al servei i que implica a tots els professionals del centre.

Consisteix en fomentar totes aquelles activitats que pugui realitzar l'usuari per si mateix. Les activitats de la vida diària (AVDs) comprenen totes aquelles tasques quotidianes que tenen un valor i significat concret per a una persona, a més, d'un propòsit. Es poden classificar en dos grups, per una banda, les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD) orientades a la cura del propi cos, tals com: menjar, dutxar-se, vestir-se, control dels esfínters, canvis posturals, desplaçar-se per la llar i mantenir

relacions interpersonals bàsiques; i per altra banda, les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD) orientades a la interacció amb el medi, com: tenir cura d'altres persones o d'animals, desplaçaments fora de la llar, ús de sistemes de comunicació, gestió econòmica, compres i tasques de la llar, etc.

El màxim responsable del servei és fisioterapeuta

Compromisos:

Les instal·lacions del centre faciliten l'autonomia personal en l'exercici de les ABVD i AIVD.

Els professionals realitzen sessions educatives i tallers, individuals i grupals, per donar les eines necessàries per afrontar amb autonomia les AVD, valorar i proposar la necessitat d'ajuts tècnics (cadira de rodes, caminadors, etc.), exercicis cognitius que potencien les capacitats per AVD com la gestió econòmica, elaboració de pautes d'adaptació a l'entorn domiciliari de cada usuari, etc.

Indicadors

ESPAIS ADAPTATS:

- Definició: les instal·lacions del centre estan adaptades per tal de promoure la independència i l'autonomia dels usuaris.
- Mètode: mesura si el centre disposa d'un Protocol sobre el compliment de la normativa aplicable.
- Font informació: Protocol sobre el compliment de la normativa aplicable.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Fisioterapeuta.

INFORMACIÓ:

- Definició: la informació rebuda pels professionals ha sigut entenedora, completa i profitosa. Que la informació rebuda li permet millorar la deambulació, la realització de la higiene, la regulació de la pauta de micció i excreció, etc.
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris i famílies. El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris i familiars satisfets amb la informació rebuda.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies.
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Fisioterapeuta.

➤ SERVEI DE REHABILITACIÓ, RECUPERACIÓ FUNCIONAL I ATENCIÓ AL DOLOR

Descripció:

El servei de fisioteràpia proporciona una valoració, prevenció i tractament a persones que presenten una funcionalitat limitada degut a una lesió, malaltia o per envelliment.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat a tots els usuaris durant tot el temps d'estada al servei i que implica al fisioterapeuta.

El servei consisteix en oferir una actuació des de tres nivells: primari (prevenció, educació i rehabilitació), secundari (curació de processos patològics i terciari (tractament de recuperació funcional en patologies i processos ja instaurats i crònics).

El màxim responsable del servei és el fisioterapeuta.

Compromisos:

Es manté un seguiment de l'estat funcional de cada usuari, mitjançant valoracions periòdiques.

S'apliquen tractaments i tècniques de fisioteràpia, de forma individual i grupal, en funció de les necessitats detectades.

Indicadors

VALORACIÓ

- Definició: exploració de l'estat funcional de l'usuari.
- Mètode: mesura del total de valoracions realitzades al llarg de l'any. Per cada usuari es realitzen com a mínim dues valoracions anuals (una cada sis mesos). El centre pretén assolir un assoliment del 85%.
- Font informació: Arxiu
- Instrument de mesura: Registre de les valoracions realitzades pel fisioterapeuta.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Fisioterapeuta.

INTERVENCIÓ

- Definició: actuació en prevenció, promoció, curació i recuperació funcional per part del fisioterapeuta.
- Mètode: mesura si a cada usuari que ha necessitat intervenció se l'ha pogut atendre. El centre pretén assolir que com a mínim s'hagin pogut atendre a un 90% dels usuaris al llarg de l'any.
- Font informació: Arxiu
- Instrument de mesura: Registre de les intervencions realitzades pel fisioterapeuta.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Fisioterapeuta.

➤ SERVEI D'ESTIMULACIÓ COGNITIVA

Descripció:

El servei d'estimulació cognitiva realitza activitats destinades a mantenir i/o millorar les capacitats funcionals dels usuaris.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat a tots els usuaris durant el temps d'estada al servei i que implica a l'equip de tècnics.

El servei consisteix en oferir diverses activitats adreçades a estimular les diferents àrees cognitives; atenció, concentració, memòria, llenguatge, funcions executives, agnòsies, apràxies i orientació a la realitat.

El màxim responsable del servei és l'equip de tècnics, format pel psicòleg, educador social, fisioterapeuta i integrador social.

Compromisos:

Disposem d'un Pla Anual d'Activitats que permet estimular les capacitats funcionals i l'adaptem als interessos de l'usuari, per tal de fomentar la participació i vinculació a activitats significatives.

Indicadors

VINCULACIÓ

- Definició: es disposa d'un Pla d'Activitats adaptat als interessos dels usuaris.
- Mètode: mesura la percepció de l'usuari. El centre pretén assolir que el 80% dels usuaris es vinculi amb el Pla d'Activitats.
- Font informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies.
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat.

➤ **SERVEI D'ESTABILITAT PSICOLÒGICA**

Descripció:

El servei de psicologia, en els últims anys, ha passat a tenir un paper rellevant en la intervenció de les persones grans i les seves famílies. Des de la perspectiva de l'envelliment, la tercera edat es contempla com una etapa evolutiva on la qualitat de vida es veu especialment debilitada i hi ha una necessitat progressiva de suport per part dels familiars.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat a tots els usuaris i familiars durant el temps d'estada al servei i que implica al psicòleg del centre.

El servei consisteix en oferir acompanyament i suport emocional tant als usuaris/es com a les seves famílies.

El màxim responsable del servei és el psicòleg.

Compromisos:

Es manté un seguiment de l'estat cognitiu i emocional de cada usuari, mitjançant valoracions periòdiques.

S'apliquen tècniques psicològiques, de forma individual i grupal, en funció de les necessitats per tal d'oferir suport psicosocial a l'usuari i al seu nucli familiar.

Indicadors

EXPLORACIÓ:

- Definició: exploració de l'estat cognitiu i psicològic de l'usuari.

- Mètode: mesura del total de valoracions realitzades al llarg de l'any. Per cada usuari es realitzen com a mínim dues valoracions anuals. El centre pretén assolir que com a mínim s'hagin realitzat dues valoracions a un 85% dels usuaris al llarg de l'any.
- Instrument de mesura: Registre de les valoracions realitzades pel psicòleg.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: psicòleg.

SUPORT PSICOAFECTIU:

- Definició: actuació en prevenció, promoció i intervenció en salut mental.
- Mètode: mesura si a cada usuari que ha necessitat intervenció psicològica se l'ha pogut atendre. El centre pretén assolir que com a mínim s'hagin pogut atendre a un 90% dels usuaris al llarg de l'any.
- Instrument de mesura: Registre de les sessions psicològiques realitzades pel psicòleg.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: psicòleg.

➤ **SERVEI D'INFERMERIA (medicació, cures, constants i mesures en seguretat)**

Descripció:

L'equip d'infermeria vetlla de forma integral i sistemàtica per l'estat de salut dels usuaris. Porta a terme totes aquelles accions destinades a tractar, prevenir i promocionar la salut, considerant: els valors, la història de vida, l'entorn i els recursos disponibles de la persona.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat a tots els usuaris i que implica a l'equip d'infermeria (infermera i auxiliars).

Consisteix en realitzar sistemàticament la mesura de constants, cures tòpiques i administrar la medicació pertinent a cada usuari.

El màxim responsable del servei és l'equip d'infermeria.

Compromisos

Es garanteix l'administració i pressa de medicació pautaada (dins l'horari del centre).

Es duen a terme les atencions necessàries, en funció de la patologia de cada usuari, realitzant; la mesura de constants, controls segons pauta mèdica i cures tòpiques necessàries.

El centre vetlla per prevenir les caigudes, les lesions a la pell i les infeccions, tot mantenint una correcta higiene personal.

El màxim responsable és el responsable higiènic sanitari.

Indicadors

MEDICACIÓ ADMINISTRADA:

- Definició: administració i compliment del tractament farmacològic pautaat per ordre mèdica.
- Mètode: mesura el número d'errors en la administració de medicació (no administrar la medicació i/o intercanviar la medicació amb un altre usuari). El centre pretén assolir un màxim de 5 errors anuals en medicació.

- Font informació: Protocol d'administració de medicació
- Instrument de mesura: Registre de medicació.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: infermeria

CONTROLS

- Definició: seguiment dels indicadors (glicèmies, saturació O2, etc.) que ens donen informació sobre l'estat de salut dels usuaris.
- Mètode: mesura si el centre disposa d'un Protocol de constants.
- Font informació: Arxiu de Protocols
- Instrument de mesura: Protocol de constants
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: infermeria

CONSTANTS:

- Definició: indicadors (pes, tensió arterial i freqüència cardíaca) que ens donen informació sobre l'estat de salut dels usuaris.
- Mètode: mesura el percentatge d'usuaris als que s'ha realitzat de forma mensual el control de constants. El centre pretén assolir un 90% d'usuaris amb constància de la pressa de constants de forma mensual.
- Font informació: Protocol de mesura de constants.
- Instrument de mesura: Registre de constants.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: infermeria

CURES:

- Definició: es realitza el tractament pertinent per alleugerir una malaltia, ferida o dany físic d'aquells residents amb pauta de cures.
- Mètode: revisió setmanal dels registres. Que tots els usuaris amb necessitat de cures tinguin realitzat el tractament pertinent. El centre pretén que el 90% de usuaris amb pauta de cures disposin del tractament pertinent.
- Font informació: Registre de cures
- Instrument de mesura: revisions setmanals
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: infermeria

CAIGUDES

- Definició: el centre pauta mesures preventives a posterior de cada caiguda per tal de minimitzar el risc de caiguda.
- Mètode: mesura el percentatge de caigudes amb pauta de mesura preventiva. El centre vol assolir que el 90% de les caigudes tinguin pauta una mesura preventiva.
- Font informació: Protocol de caigudes
- Instrument de mesura: Registre de caigudes
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: infermeria

CONTENCIONS

- Definició: totes les persones a les quals s'aplica mesures de contenció disposen de la seva pauta mèdica pertinent, així com l'autorització per escrit (en els casos de contencions físiques) per part de l'usuari, representant legal o familiar referent.

- Mètode: mesura el percentatge de usuaris amb contenció que disposen de la pertinent pauta mèdica així com del consentiment per escrit de l'usuari, representant legal o familiar referent. El 100% dels usuaris disposen de les pautes mèdiques i els consentiments pertinents.
- Font informació: Protocol de contencions
- Instrument de mesura: Registre de contencions
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: infermeria

INCONTINÈNCIES

- Definició: el centre manté una pauta de micció cada 2,5h aprox. de tots els usuaris que presenten incontinència per tal de prevenir lesions a la pell i donar el màxim confort. Es disposa dels registres pertinents.
- Mètode: revisió setmanal dels registres. Que tots els usuaris amb incontinència tinguin constància del canvi de bolquer/compresa i que consti la pauta de micció. El centre pretén que el 90% d'usuaris incontinents disposin de la pauta de micció i el registre de canvi de bolquer/compresa pertinent.
- Font informació: Registre de incontinències
- Instrument de mesura: revisions setmanals
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: infermeria

HIGIENE

- Definició: el centre procura per una correcta higiene personal, oferint una dutxa setmanal i vetllant per la higiene diària després dels àpats i de l'ús del WC.
- Mètode: revisió setmanal dels registres. Que es realitzi la higiene pertinent a tots els usuaris amb indicació de dutxa setmanal. El centre pretén que el 90% dels usuaris amb pauta de dutxa setmanal hagin rebut la dutxa pertinent.
- Font informació: Registre de dutxes
- Instrument de mesura: revisions setmanals
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: infermeria

➤ **SERVEIS DE SUPORT: Restauració, Neteja i Manteniment**

Descripció:

Els serveis de suport proporcionen a l'usuari un entorn digne i una estada al centre agradable i satisfactòria.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat al benestar dels usuaris i es ofert pel personal de cuina (empresa externa: Cuina i Gestió, S.L.), de neteja i manteniment.

Consisteix en donar un servei de restauració òptim i a mantenir les instal·lacions del centre en un bon estat i netes.

El màxim responsable del servei és Gerència i Direcció.

Compromisos:

Les instal·lacions estan en bon estat i netes.

El menja està sempre a la temperatura òptima, d'aspecte agradable i de bon gust.

Indicadors:**NETEJA D'ESPAIS**

- Definició (què mesura): si les instal·lacions estan netes. Que els espais del centre son nets i fan bona olor.
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris. El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris satisfets amb la neteja dels espais.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció anual.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat

MANTENIMENT DELS ESPAIS

- Definició (què mesura): si les instal·lacions estan en bon estat.
- Mètode: mesura si el centre disposa d'un Pla de manteniment preventiu, correctiu i de millora actualitzat i les accions realitzades anualment.
- Font de informació: Pla de Manteniment
- Instrument de mesura: Registre d'accions preventives i correctives, així com el recull de inversions destinades a millores dels espais, sistemes informàtics i infraestructura del centre.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat

RESTAURACIÓ

- Definició (què mesura): si el menjar és d'aspecte agradable i de bon gust..
- Mètode: mesura la percepció dels usuaris. El centre pretén assolir un mínim del 80% d'usuaris satisfets amb el menjar.
- Font de informació: Enquesta de Satisfacció anual per Usuaris i Famílies
- Instrument de mesura: Registre d'enquesta de satisfacció anual.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat

➤ SERVEI D'ATENCIÓ NUTRICIONAL**Descripció:**

L'alimentació és un element clau per prevenir futures malalties, mantenir un bon estat de salut, controlar patologies cròniques ja establertes.

Es tracta d'un servei bàsic del centre de dia que s'ofereix de forma universal i per defecte, adreçat al benestar dels usuaris i es ofert per una empresa externa al centre (Cuina i Gestió, S.L.).

Consisteix en oferir un menú saludable, equilibrat i adaptat a les necessitats dels usuaris.

El màxim responsable del servei és Cuina i Gestió.

Compromisos:

Oferim una alimentació equilibrada, sana i adaptada a les necessitats dels usuaris amb menús estacionals elaborats per un professional de la nutrició.

Indicadors

- DISPOSAR DE GUIA:

- Definició (què mesura): menú equilibrat, saludable i adaptat elaborat per un professional.
- Mètode: mesura si el centre disposa d'una guia nutricional.
- Font de informació: Arxiu documental de cuina.
- Instrument de mesura: Guia Nutricional.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat.

➤ SERVEIS COMPLEMENTARIS: transport, perruqueria i podologia

Descripció:

Els serveis complementaris pretenen oferir als usuaris una sèrie de serveis que, per la seva situació funcional i/o social o la dels seus familiars, l'accés a ells pot resultar més complexa.

Es tracta d'un servei extraordinari del centre de dia que s'ofereix a demanda i s'adreça a tots els usuaris que el vulguin sol·licitar.

Consisteix en oferir, per una banda, un servei de transport a tots aquells usuaris que el necessitin per poder venir i marxar del centre. D'altra banda, un servei de perruqueria i podologia per facilitar l'accés a tots aquells usuaris que no es puguin desplaçar fins a aquests de forma particular.

El màxim responsable és Gerència i Direcció.

Compromisos:

Oferim un servei de transport adaptat, un servei setmanal de perruqueria i un servei mensual de podologia.

Indicadors

OFERTA DE SERVEIS :

- Definició (què mesura): els serveis complementaris que ofereix el centre.
- Mètode: mesura si el centre disposa dels serveis de perruqueria, podologia i transport.
- Instrument de mesura: Oferta de serveis complementaris.
- Responsable del registre, explotació de dades i valoració: Responsable de qualitat.