

CARTA DE SERVEIS

Edició 3^a
Data: setembre 2023
Pàg. 1 de 3

MISSATGE GENERAL

L'Associació de familiars de persones amb Alzheimer i altres demències de Bocairent per tal d'adaptar-se a la normativa establerta per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques inclusives per a la gestió dels centres de dia per a persones dependents, crea aquesta carta de serveis, com un instrument de millora, amb la intenció que totes les persones usuàries del centre de dia i les seues persones familiars puguen demanar la prestació dels serveis amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

SERVEIS

El centre de dia per a persones amb Alzheimer de Bocairent és un centre d'estada diürna, dirigit especialment a persones diagnosticades d'alguna demència o deteriorament cognitiu lleu, a més d'aquelles que necessiten organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària, i disposen de suport sociofamiliar.

Els seus objectius són enlentir el procés d'evolució de les demències, a més de mantindre, preservar i/o millorar la funcionalitat de les persones usuàries i servir de suport a la família, per mitjà de la provisió d'un recurs que possibilita la vida sociolaboral.

Els serveis que es presten al centre de dia són:

- Serveis bàsics:
 - Acolliment.
 - Restauració.
 - Higiene personal.
 - Atenció social:
 - Animació sociocultural.
 - Orientació i suport a les famílies.
 - Atenció a la salut:
 - Atenció mèdica i d'infermeria.
 - Atenció i suport psicològic.
 - Assistència farmacèutica.
 - Activitats de teràpia ocupacional.
 - Activitats de rehabilitació.
 - Prevenció i promoció de la salut.
 - Transport adaptat i gratuït.
- Serveis opcionals:
 - Perruqueria.
 - Podologia.

CARTA DE SERVEIS

Edició 3^a
Data: setembre 2023
Pàg. 2 de 3

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Per a cada persona usuària s'elabora un Pla d'Atenció Individualitzat (PAI) adaptat a les seues necessitats i preferències.	
% de persones usuàries que tenen el PAI inicial transcorreguts 30 dies des de la seua incorporació.	100%
2. El personal que presta el servei ho farà de manera adequada, amable i respectuosa.	
Grau de satisfacció de les persones usuàries respecte al tracte rebut per part de les persones professionals.	Puntuació major de 8 (en escala de 1 a 10)
3. El servei es presta en un horari convenient a les necessitats de les persones usuàries i l'entorn sociofamiliar d'aquestes.	
% de persones usuàries que valora l'horari de funcionament del centre de dia amb una puntuació igual o superior a 8 (en escala de 1 a 10)	85%
4. El servei es presta en unes instal·lacions confortables i adequades.	
% de persones usuàries que valora les instal·lacions del centre de dia amb una puntuació igual o superior a 8 (en escala de 1 a 10)	85%
5. El servei de transport segueix les rutes i horaris establerts de manera que les persones usuàries estan satisfetes amb el mateix.	
Grau de satisfacció de les persones usuàries respecte al servei de transport	Puntuació major de 8 (en escala de 1 a 10)
6. Els menús del centre de dia són nutricionalment adequats, estan adaptats a les necessitats de les persones usuàries i estan signats per una persona professional nutricionista.	
% de menús anuals que estan signats per una persona professional nutricionista	100%
7. El servei es presta de tal forma que les persones usuàries estan satisfetes amb el mateix.	
% de persones usuàries que valora la seua satisfacció amb el servei prestat amb una puntuació igual o superior a 8(en escala de 1 a 10)	90%
8. Entre els serveis ofertats, s'inclouen activitats per a les famílies.	
Nº d'activitats realitzades anualment per a les famílies	Almenys 4 activitats anuals

CARTA DE SERVEIS

Edició 3^a
Data: setembre 2023
Pàg. 3 de 3

PER PODER PRESTAR UN MILLOR SERVEI

L'Associació AFAB agraeix els suggeriments que ens pogueren fer arribar per millorar el funcionament del centre de dia.

En cas de tenir qualsevol problema amb el servei o voler presentar suggeriments pot utilitzar les següents vies:

- Posar-se en contacte directament amb les persones responsables del centre de dia.
- Utilitzar el sistema de queixes i reclamacions que ha establert el centre de dia, omplint un formulari i deixant-lo a la bústia de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Utilitzar el sistema de queixes i reclamacions de la Generalitat Valenciana, que per a tal efecte disposa el centre de dia.

MESURES D'ESMENA ÀGILS EN CAS D'INCOMPLIMENT

Si es considera que s'ha incomplert alguna de les accions establides a aquesta carta de serveis, es podrà posar en coneixement de la direcció del centre, utilitzant qualsevol dels mitjans abans esmentats. En cas d'incompliment se'ls enviarà un escrit informant de les causes per les quals el compromís no es va poder complir, així com les mesures adoptades per a corregir la deficiència detectada, en cas que fora possible.

Els resultats dels indicadors establerts per mesurar el compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, es poden consultar en la nostra web www.afabocairent.org. Aquests resultats s'avaluen anualment.