



CENTRE MARE DE DÉU DE MONTSERRAT

Carta de serveis d'atenció a les persones
amb discapacitat intel·lectual



**Germanes
Hospitalàries**

CENTRE PSICOPEDAGÒGIC
MARE DE DÉU DE MONTSERRAT





ÍNDEX

1.	Presentació	4
2.	Missió, visió i valors	5
3.	Serveis prestats	7
4.	Programa terapèutic	9
5.	Compromisos	12
6.	Avaluació del compliment dels compromisos	17
7.	Mesures de subsanació i/o compensació	20
8.	Drets i deures dels usuaris	21
9.	Legislació aplicable	29
10.	Atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments	30
11.	Formes de participació de les persones ateses en la millora dels serveis	32
12.	Accés als nostres serveis	33



PRESENTACIÓ

Situat a Caldes de Malavella (Girona), el Centre Mare de Déu de Montserrat és una institució de referència a l'àmbit de l'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual. Des de la seva fundació el 1947 per les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor de Jesús, la seva activitat s'ha centrat sempre a oferir una atenció integral a les persones usuàries, fomentar-ne la integració social, i, en definitiva, millorar-ne la qualitat de vida, proporcionant els suports necessaris. Actualment, és un centre concertat que compta amb més de 150 professionals –cuidadors/es, psicòlegs/es, infermers/es, metges, assistent social, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, etc.– que s'encarreguen diàriament de dur a terme aquest objectiu.

El Centre Mare de Déu de Montserrat té com a objectiu principal oferir els suports necessaris per proporcionar una bona qualitat de vida als residents, facilitant-los un entorn substitutiu de la llar, atenent-los en el conjunt de les activitats de la vida diària, fomentant-ne el seu benestar físic i emocional dins del marc de l'atenció centrada en la persona, adaptant-nos a les seves necessitats individuals, terapèutica i de rehabilitació i prioritzant els seus desitjos i voluntats.

La Direcció

11 de març de 2022



MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

2.1 Missió:

La nostra missió hospitalària consisteix en l'acollida, atenció i rehabilitació acurada i personalitzada de la persona amb discapacitat intel·lectual.

Contribuïm al desenvolupament i integració dels nostres usuaris, millorant la seva autonomia. En aquest sentit, potenciem la seva satisfacció personal i augment de l'autoestima, així com les seves relacions socials.

2.2 Visió:

Millora i posicionament permanent com a Centre de referència en l'atenció de persones amb discapacitat intel·lectual, centrat a oferir solucions als reptes actuals, però també anticipant-se en donar resposta a les noves necessitats de les persones.

2.3 Valors:

El Centre Mare de Déu de Montserrat, com entitat de la Congregació de les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor de Jesús, té com a valor clau l'hospitalitat, entesa com una actitud d'acollida a la persona necessitada sense distinció de raça, gènere, ideologia, religió o classe social, fet que en l'àmbit assistencial es caracteritza per:

- Sensibilitat amb els exclosos
- Servei als malalts i als necessitats
- Acollida alliberadora
- Salut integral
- Qualitat professional
- Humanitat en l'atenció
- Ètica en tota actuació
- Consciència històrica



SERVEIS PRESTATS

L'atenció que ofereix el Centre Mare de Déu de Montserrat es basa en el model Biopsicosocial, que entén la persona com un tot, amb unes característiques biològiques, psicològiques i socials, a les quals dona resposta de manera integral.

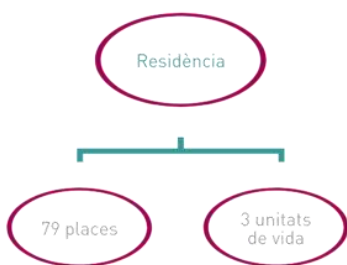
El nostre model d'atenció situa la persona en el centre de tota intervenció, tenint en compte l'humanisme cristià de la pròpia Institució, així com els canvis produïts al llarg del temps en l'àmbit de l'assistència a les persones amb discapacitat intel·lectual. En aquest sentit, el Centre sempre s'ha adaptat a les noves necessitats dels usuaris, donant resposta a problemàtiques emergents, com els trastorns de conducta i l'envelliment.

Oferim suport a l'usuari en funció de les necessitats individuals, en l'àmbit emocional, psicopedagògic, familiar i amb intervencions específiques davant de la presència de conductes repte, com el Trastorn de l'Espectre de l'Autisme (TEA).

Els serveis dels quals disposa la Institució en concret són:

Residència

S'orienta a persones amb discapacitat intel·lectual greu que poden presentar trastorns de conducta i que, a causa del seu grau d'afectació i d'altres factors familiars i socials, necessiten rebre assistència les 24 hores del dia.



Als residents se'ls ofereix un programa d'atenció individualitzat que dona resposta a les seves necessitats terapèutiques i de rehabilitació, tenint en compte les diferents línies d'intervenció (mèdica, social, psicològica, d'oci, etc.).

La finalitat principal és que la persona amb discapacitat intel·lectual pugui interactuar i integrar-se en el seu entorn, a partir de potenciar la seva autonomia i capacitats generals, seguint el model d'atenció del Centre.

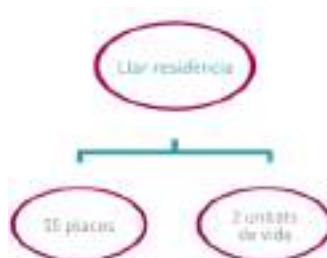


Llar residència

És un servei d'acollida dirigit a persones amb discapacitat intel·lectual que necessiten un nivell de suport intermitent, limitat, extens i/o generalitzat, i que la seva condició els impedeix viure a la pròpia llar.

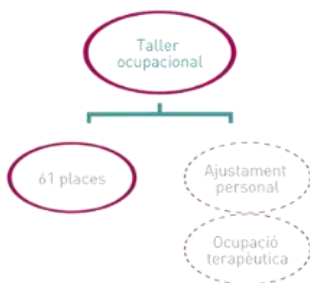
L'objectiu és proporcionar una bona qualitat de vida als residents, facilitant-los un entorn substitutiu de la llar adequat i atenent-los en el conjunt d'activitats de la vida diària.

Per tal de possibilitar una atenció integral, el Centre també dona resposta als reptes de la nova realitat de la discapacitat intel·lectual, com ara l'envelliment dels pacients o els trastorns conductuals, els quals afegeixen necessitats assistencials específiques.



Taller ocupacional

El taller ocupacional té com a funcions principals l'ocupació terapèutica dels usuaris i el seu ajustament personal i social.



Amb aquest objectiu s'organitzen activitats en les quals es pot veure un resultat material i satisfactori, algunes orientades a assolir habilitats, hàbits i conductes relacionades amb el treball i l'entorn laboral, i d'altres relacionades amb l'habilitació personal i la millora de la relació amb l'entorn social.





PROGRAMA TERAPÈUTIC

Té la finalitat d'estimular i motivar els usuaris i les usuàries mitjançant diverses activitats físiques i de rehabilitació, així com sortides culturals i d'oci, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida.

A cada persona resident se li proporciona l'atenció psicològica, sanitària i social òptima per al seu desenvolupament, seguint un pla individualitzat per tal de donar resposta a les seves necessitats. En funció de les àrees que es treballen, les activitats es divideixen en vuit grups:

Habilitats personals

Fa referència a activitats que promouen l'adquisició de competències en diferents aspectes de la vida quotidiana. Dins dels àmbits d'actuació, s'hi troben els hàbits d'higiene, la cura de la pròpia imatge, els hàbits de salut, les habilitats domèstiques i els hàbits alimentaris.

Estimulació multisensorial

L'estimulació multisensorial té com a finalitat compensar la manca de la pròpia experiència sensitiva de les persones amb discapacitat, del seu moviment i dels canvis d'entorn.

Des del 2012 el Centre compta amb una sala d'estimulació multisensorial o Snoezelen, que combina elements visuals, auditius, tàctils, olfactius i sonors, que s'utilitzen com una via o canal per establir relacions amb l'entorn.

Tanmateix, l'estimulació basal i multisensorial no només té lloc a la sala Snoezelen, sinó que s'entén com a intervenció globalitzada en totes les activitats que els usuaris i les usuàries duen a terme durant tot el dia.

Activitats físiques i de rehabilitació

Aquest programa contempla la pràctica regular de l'activitat física com a millora de l'estat de salut i la qualitat de vida dels residents.

Concretament, les activitats dirigides tenen l'objectiu de potenciar la motricitat i mobilitat de l'usuari, així com la seva socialització a través de l'exercici físic.



Atès que alguns residents es troben en procés d'envelliment, es prioritza el treball d'habilitats físiques per tal de mantenir capacitats i prevenir la seva pèrdua.

Inclusió social

Es realitzen diferents activitats que promouen la comunicació, les relacions interpersonals i el gaudi del temps lliure, per tal d'afavorir el desenvolupament de la relació de l'usuari amb la comunitat i el seu entorn social.

Des del Centre es promociona la inclusió social a través de l'ús de recursos comunitaris i de la participació en ambients normalitzats i integrats (ex.: anar a la biblioteca, comprar, participar en espectacles).

Aquestes accions afavoreixen el desenvolupament de la relació de l'usuari amb la comunitat i el seu entorn social.

Activitats de lleure

Es tracta d'activitats que busquen proporcionar moments de relació del resident amb l'entorn social i la comunitat.

Aquestes activitats d'oci constitueixen un suport per al desenvolupament i integració de l'usuari. Inclouen festes populars, espectacles culturals i esportius, colònies, cinema, discoteca o excursions.

Teràpia assistida amb animals de companyia

La teràpia amb animals proporciona beneficis tant físics com psíquics als residents.

Aquesta intervenció terapèutica implica l'assumpció de responsabilitats de l'usuari i, alhora, es potencia l'aspecte afectiu i relacional.

Estimulació cognitiva

L'objectiu és potenciar l'estimulació dels sentits, les habilitats cognitives i les habilitats motrius a través d'activitats concretes.

Al Centre es duen a terme diferents accions d'estimulació cognitiva, com tenir cura de l'hort, anar a la biblioteca i tallers de cuina, manualitats, relaxació i de música, entre altres activitats.



Equinoteràpia

Teràpia assistida en la qual s'utilitza el cavall com a agent curatiu o d'estimulació. L'objectiu principal és potenciar habilitats motrius, emocionals, relacionals i cognitives mitjançant el contacte i exercici que la persona pot fer amb el cavall. L'activitat es realitza en un centre extern i en grups reduïts.



COMPROMISOS

L'Organització ha establert els compromisos que assumeix en la prestació dels serveis, tenint en compte el seu propi Marc d'Identitat Institucional i els aspectes que són rellevants per a les persones que atén, extrets arran de l'anàlisi dels estudis especificats a l'apartat *'Formes de participació dels usuaris i les famílies per a la millora dels serveis'* d'aquest document.

A continuació es mostren els compromisos públics que assumeix la Institució classificats en 4 dimensions:



El Centre Mare de Déu de Montserrat assumeix els següents compromisos en relació als serveis prestats:

1. Proporcionar una atenció de qualitat (personalitzada, integral, segura i que garanteixi la continuïtat assistencial).

- o Disposar d'un Pla Terapèutic individualitzat per a tots els usuaris atesos als serveis residencials i centre de dia.
- o Proporcionar suport espiritual a totes les persones a través del SAER (Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa).
- o Disposar d'una comissió permanent que garanteixi un sistema de gestió de riscos per a vetllar per la seguretat de les persones ateses.
- o Disposar d'un programa específic d'atenció a la salut.
- o Disposar d'un programa específic d'activitats de lleure.
- o Disposar d'un programa per a l'atenció a la conducta incloent l'especialització en l'atenció a usuaris amb Trastorn Espectre Autista.
- o Disposar d'un programa específic de valoració i realització d'un pla nutricional per als usuaris.



2. Donar un tracte acollidor i proper a les persones ateses.

- o Afavorir un entorn acollidor a l'usuari facilitant la personalització de l'espai on viuen perquè se sentin com a casa seva.

3. Escoltar activament les necessitats de les persones ateses i fomentar la seva participació en el propi procés.

- o Comptar amb els usuaris per a la participació activa en el pla d'atenció individual oferint els suports necessaris.

4. Desenvolupar actuacions que generin un impacte positiu a la societat.

- o Portar a terme activitats solidàries i de suport a les necessitats de la societat.





AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Per tal d'avaluar el grau de compliment dels compromisos establerts, la Institució ha definit indicadors que són reportats i analitzats periòdicament. Arran del seu anàlisi, la Direcció decideix les actuacions a implementar per tal de garantir la millora en el compliment dels compromisos.

En cas de voler notificar l'incompliment d'algun dels compromisos, poden adreçar-se al Centre mitjançant els canals establerts.

A continuació es mostren els indicadors utilitzats per mesurar el grau de compliment dels compromisos establerts, així com els estàndards:

COMPROMISOS	INDICADOR	ESTÀNDARD
-------------	-----------	-----------

1. Proporcionar una atenció de qualitat (personalitzada, integral, segura i que garanteixi la continuïtat assistencial).

Disposar d'un Pla Terapèutic individualitzat per a tots els usuaris atesos als serveis del Centre.	% d'usuaris atesos als serveis residencials, d'hospitalització completa i parcial amb pla terapèutic individualitzat realitzat.	$\geq 85\%$
Proporcionar suport espiritual i religiós a totes les persones a través del SAER (Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa)	% d'usuaris atesos als serveis d'hospitalització total i parcial amb informe d'alta social i/o informe de valoració socioeducatiu.	$\geq 95\%$
Disposar de una comissió permanent que garanteixi un sistema de gestió de riscos per a vetllar per la seguretat de les persones ateses.	Nº de pacients atesos en sessió grupal d'atenció espiritual i religiosa.	≥ 200 al trimestre
	Nº de sessions grupals d'atenció espiritual i religiosa realitzades.	≥ 40 al trimestre
	Nº de pacients atesos en sessió individual d'atenció espiritual i religiosa.	Atendre les sol·licituds rebudes
	Nº de sessions individuals d'atenció espiritual i religiosa realitzades.	Atendre les sol·licituds rebudes



Disposar d'un programa específic d'atenció a la salut.	Disposar d'un pla de salut reflectit en el PAI	$\leq 90\%$
Disposar d'un programa específic d'activitats de lleure.	Disposar d'un programa anual d'activitats de lleure.	$\leq 90\%$
Disposar d'un programa per a l'atenció a la conducta incloent l'especialització en l'atenció a usuaris amb Trastorn Espectre Autista.	Disposar d'un pla d'intervenció a la conducta reflectida en el PAI.	$\leq 90\%$
Disposar d'un programa específic de valoració i realització d'un pla nutricional per als usuaris.	Disposar d'un pla nutricional específic pels usuaris amb problemes digestius.	$\leq 90\%$

2. Donar un tracte acollidor i proper a les persones ateses.

Afavorir un entorn acollidor a l'usuari facilitant la personalització de l'espai on viuen per perquè se sentin com a casa seva.	Disposar d'objectes personals, triats pels usuaris.	$\approx 100\%$
	Grau de satisfacció de l'usuari i/o famílies quant a l'atenció.	

3. Escoltar activament les necessitats de les persones ateses i fomentar la seva participació en el propi procés.

Comptar amb els usuaris per a la participació activa en la pla d'atenció individual oferint els suports necessaris.	Deixar constància del nombre d'usuaris que ha participat en el pla d'atenció individual a la Llar.	$\leq 90\%$
---	--	-------------



4. Desenvolupar actuacions que generin un impacte positiu a la societat.

Portar a terme activitats solidàries i de suport a les necessitats de la societat	Nº d'actuacions solidàries i de suport a la societat realitzades (veure Annex " <i>Memòria d'actuacions solidàries i de suport a la societat</i> ").	
---	--	--

Els resultats obtinguts per a cadascun dels compromisos adoptats són publicats anualment a la següent adreça web:

<https://hospitalariascaldes.org/>





MESURES DE SUBSANACIÓ I/O COMPENSACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis, poden adreçar-se al Servei d'Atenció a l'Usuari, des d'on es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible i en els terminis de resposta establerts per a queixes i reclamacions. En cas d'eventual incompliment d'algun dels compromisos mencionats a la present carta de serveis, la Direcció valorarà la situació i donarà resposta al reclamant informant de les accions i/o mesures de subsanació realitzades.





DRETS I DEURES DELS USUARIS

Els usuaris dels serveis residencials i diürns tenen dret a:

- o Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- o La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- o Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- o Accedir a llurs expedients individuals.
- o 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.
- o Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- o Rebre una atenció personalitzada.
- o Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- o Comunicar i rebre lliurement informació.
- o Secret de les comunicacions.
- o Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- o Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- o 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.
- o Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- o Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- o Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- o Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- o Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- o 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.
- o Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.



LEGISLACIÓ APLICABLE

La prestació dels nostres serveis es regeix segons el model d'atenció definit per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, així com de les lleis i disposicions generals aplicables.

Es pot consultar la legislació aplicable accedint a l'enllaç següent:

https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/entitats_socials_i_equipaments_socials/RESES/normativa/





ATENCIÓ A LES QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

El Centre té organitzat un sistema de recepció, seguiment i resolució de les queixes, reclamacions i suggeriments, de tal manera que pugui quedar constància escrita del motiu.

El seu objectiu és oferir una atenció personalitzada tenint en compte el respecte als drets de l'usuari/resident i guiant-se pels criteris d'equanimitat, tolerància, empatia i actitud d'escolta activa.

A partir d'aquestes definicions i de l'indicador de millora contínua, establim les bases del sistema tenint en compte:

1. Com s'informa la persona usuària i a familiars o tutors sobre el sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions:

La primera consta d'un comunicat en el qual s'especifica que el Centre disposa de fulls de reclamació a disposició dels usuaris i les persones que ho demanin i que si ho desitgen poden reclamar directament davant el Departament de Benestar i Família.

Aquest document es troba penjat de forma visible en el plafó d'anuncis a la porteria, lloc d'accés a tots els familiars/tutors).

Els fulls de reclamació estaran, per qui ho demani, a la porteria i també els podrà proporcionar la Treballadora Social.

Seguidament, es disposa del formulari oficial del Departament de Benestar i Família destinat a aquest efecte on consta, a part de les dades del qui reclama i a qui reclama, un espai per posar el motiu de la reclamació. Si es comunica al Centre, es dirigeix a la Treballadora Social i d'aquesta a la Direcció Tècnica.



2. La metodologia i els mecanismes de recollida definits:

Paral·lelament, el Centre disposa d'una bústia oberta dirigida a les famílies/tutors per dipositar-hi les queixes o suggeriments pertinents. Aquesta bústia la revisa la Treballadora Social i la fa arribar a la Direcció Tècnica

Aquest circuit s'entén com un instrument de canalització de les idees, iniciatives, suggeriments dels usuaris, amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis que presta el Centre.

Els seus objectius són:

- o Fomentar la participació personal en el procés de millora contínua de l'organització.
- o Incentivar l'esforç d'innovació
- o Potenciar la comunicació interna, en particular canalitzant formalment les propostes dels usuaris/tutors. Qualsevol usuari o tutor del Centre podrà formular a través d'aquest mitjà les seves idees, iniciatives o suggeriments, amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis, i així també augmentar el grau de satisfacció dels usuaris amb el servei que reben.

L'altra línia per la recollida de queixes és la que es porta a terme de forma verbal, en la majoria de casos via telefònica, a través de les responsables d'unitat o Treballadora Social. Es fa la recollida i es dona la resposta en quant a les queixes a nivell de vida quotidiana del resident (robes, medicació, actuacions concretes, etc...). La informació sempre ha d'arribar a la Treballadora Social o responsable d'unitat, que ho farà arribar al professional que correspon i alhora ho transmet a la Direcció Tècnica si és pertinent.

Es disposarà d'un document compartit en forma de graella (veure annex) per deixar constància de la queixa així com del procés que segueix i l'estat en què es troba.

Aquesta graella es trobarà a disposició de la Treballadora Social, responsables d'unitat/servei i Direcció. La Treballadora Social la revisarà quinzenalment per tal d'actualitzar-ne l'estat i/o anar tancant els processos que hagin quedat oberts o sense resposta.

Les queixes considerades greus o reiterades, es faran arribar al Consell de Direcció que els hi donarà un tractament especial.



3. Les estratègies per fomentar la participació:

És bàsic:

- o Mantenir una escolta activa vers els residents/usuaris, tutors i familiars, així com els referents socials i de la comunitat.
- o Temps de resposta estipulats.
- o Sistema de registre dels suggeriments i de les reclamacions realitzades al Centre, amb especificació de les respostes donades i dels dies transcorreguts des que es va formular el suggeriment o reclamació fins que es va emetre la resposta. (especificat *)
- o Informe anual amb propostes de millora efectuades a partir de l'anàlisi dels suggeriments i reclamacions.
- o Informe anual de l'avaluació del grau d'acompliment de les millores proposades durant l'any anterior.

PLA DE MILLORA

- Elaboració d'informació.
- Detectar possibles disfuncions i presentar propostes de millora.