

CARTA DE SERVEIS



ÍNDEX

- 1-Finalitat, Aprovació i Divulgació Carta de Serveis.
- 2- Qui Som. Dades identificatives.
- 3- Quin Servei Oferim.
- 4- Quins compromisos adoptem i com els mesurem.
- 5- Com gestionem les queixes i suggeriments.
- 6- Com les persones usuàries es poden adreçar i comunicar amb l'Entitat.
- 7- Normativa aplicable.
- 8- Mapa de processos



1-FINALITAT, APROVACIÓ, DIVULGACIÓ I RESPONSABLE CARTA DE SERVEIS.

La finalitat de la Carta de serveis és garantir l'exercici dels drets de les persones usuàries, les famílies i la ciutadania, proporcionant la informació sobre els compromisos de qualitat d'Alzheimer Catalunya Fundació, en endavant ACF, així com de la tasca que desenvolupa. A nivell intern és un instrument de promoció d'iniciatives de millora de la qualitat del servei.

La Carta de serveis està aprovada pel Patronat d'ACF, prèvia informació a l'equip de professionals a proposta de la direcció.

S'entén per informació a l'equip de professionals la informació facilitada en la reunió general d'Entitat per tal que puguin presentar suggeriments i propostes prèvia discussió i anàlisi, la qual té una periodicitat semestral.

Per facilitar la comprensió i divulgació de la finalitat i serveis que realitza ACF, s'ha elaborat un fulletó informatiu que recull els principals serveis, valors i compromisos, així com la Missió de l'Entitat, canals de comunicació i qualsevol altra informació rellevant.

A la vegada el document de Carta de serveis s'inclou dins dels documents de transparència de la pàgina web d'ACF www.alzheimercatalunya.org

La Direcció General d'ACF és la responsable de la coordinació operativa dels treballs d'elaboració, gestió i seguiment d'aquesta carta de serveis i del Pla de Qualitat.

La carta de serveis s'actualitza sempre que hi ha modificacions en els serveis prestats o per altres modificacions substancials en les dades que conté.



2-QUI SOM.

ALZHEIMER CATALUNYA FUNDACIO és una entitat sense ànim de lucre que treballa des de fa més de 30 anys en la defensa del drets i voluntat de les persones afectades per algun tipus de demència, l'acompanyament de les famílies en les diferents fases de la malaltia i la formació experta dels professionals que treballen amb elles.

2.1-DADES IDENTIFICATIVES

Alzheimer Catalunya Fundació (CIF G64040353) està inscrita en el registre de fundacions 2344 i en el registre del Departament de Drets Socials S04019 de la Generalitat de Catalunya.

Adreça: Via Augusta 48-54, Entresol 1^a. 08006. Barcelona

Telèfon: 934592294

Correu electrònic: info@alzheimercatalunya.org

Pàgina web: www.alzheimercatalunya.org

Horari d'atenció: De dilluns a dijous de 8h a 17h i divendres de 8h a 15h. Servei de guàrdia per l'atenció a les urgències 24h i 365 dies. Mesos de Juliol i Agost de 08:00 a 15:00.

Idioma: El català és la llengua oficial i vehicular.

2.2-LA MISSIÓ. El significat i el propòsit de la nostra activitat

La Missió d'Alzheimer Catalunya Fundació és donar suport , orientació i visibilitat a la persona amb demència i a tot el seu entorn.

Volem esdevenir referents en l'atenció a afectats perquè visquin sempre amb la màxima qualitat, i això ho volem fer sent fidels als nostres valors: dignitat, justícia social, igualtat, compromís, transparència i feminisme però també donant suport a la família que cuida i formació als professionals que atenen a persones institucionalitzades.

Entenem l'acompanyament a la persona i el seu entorn com el procés a través del qual una persona aconsegueix gestionar el conjunt de factors que són la causa de la seva situació de dependència. Parlem de processos



multidimensionals per a cada grup (família, comunitat... etc.), però naturalment, també per a la persona afectada.

2.3-LA VISSIÓ

Ser punt de referència de les persones amb demència, amb l'objectiu que visquin sempre amb la màxima qualitat i dignitat.

2.4-ELS NOSTRES VALORS

Defensa dels drets

Treballem per garantir, defensar i respectar els drets de les persones amb demència a les que donem suport.

Dignitat

La preservació o el restabliment de la dignitat de les persones afectades per l'Alzheimer és una de les nostres raons de ser.

Justícia Social

Defensem la igualtat d'oportunitats per a qualsevol persona amb demència, sigui quina sigui la seva situació social i econòmica, condició u orientació.

Transparència

Promovem el coneixement públic de la nostra estructura, dels resultats aconseguits, dels recursos econòmics invertits i de l'origen dels mateixos.

Restauració

Considerem la restauració de vincles amb l'entorn com una font de benestar primordial per a les persones que pateixen demència.

Compromís

El benestar de les persones afectades per l'Alzheimer és la base de totes les activitats que portem a terme com a fundació.



Participació

L'Alzheimer és una malaltia que es viu en col·lectivitat. La participació de totes les persones implicades és fonamental per tal d'oferir allò que necessiten els qui la pateixen.

Feminisme

Cuidar és una de les nostres principals activitats. Per això donar valor a les cures i a les persones que les realitzen forma part de la nostra identitat.

Respecte

Les persones amb demència poden decidir per elles mateixes. Respectar la seva voluntat és essencial per acompanyar-les de forma adequada.

EL NOSTRE PLA ESTRATÈGIC 2022-2024

Pla Estratègic 2022-2024 d'Alzheimer Catalunya Fundació s'estructura al voltant de 6 eixos d'actuació:

- Sostenibilitat
- Desenvolupament organitzatiu
- Influència i representativitat
- Impacte social i qualitat
- Innovació social
- Governança

2.5-ELS NOSTRES OBJECTIUS 2017-2023

Sostenibilitat

- Un model de finançament més sostenible
- Gestió eficient
- Més recursos privats i fons propis
- Qualitat i transparència, senyals d'identitat de la nostra fundació



Desenvolupament Organitzatiu

- Millora en la capacitat dels professionals
- Treballar en la millora continua i en la qualitat i eficiència
- Orientar la capacitat operativa en els beneficiaris de la nostra missió
- Ampliar la base social de la Fundació

Influència i Representativitat

- Impacte en l'agenda pública i en la societat.
- Participació en les diferents xarxes, taules i llocs d'influència en la presa de decisions
- Persones compromeses amb la nostra missió
- Major protagonisme i participació de les famílies i de les persones afectades

Impacte Social

- Desenvolupar els nostres serveis en més territoris
- Ampliar el nombre de beneficiaris directes i indirectes
- Mesurar els nostres resultats i analitzar-los

Innovació Social

- Fomentar la creació d'espais de reflexió i d'innovació en el si de l'organització
- Treballar en xarxa per la co-creació de projectes amb altres agents d'interès

Governança

- Creació del consell assessor
- Representació institucional i funció divulgadora

2.6-LA NOSTRA HISTÒRIA

1988: Neix l'Associació Alzheimer Catalunya.

1992: S'inicien els grups de suport per a persones cuidadores.

1993: L'associació es converteix en entitat tutelar.

2004: Es constitueix Alzheimer Catalunya Fundació

2006: S'inicia el servei de pretuteles.



2017: Es comencen a gestionar situacions d'alta complexitat des de l'entitat curadora.

2018: La fundació rep la Creu de Sant Jordi.

2020: Alzheimer Catalunya rep el distintiu Actius de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

2020: La campanya #YoTambienTengoAlzheimer guanya els Premis Internet en la categoria d'Acció Social.

2.7-EL PATRONAT

Alzheimer Catalunya Fundació es regeix per un patronat que es reuneix regularment. Entre les seves funcions hi ha la de garantir la sostenibilitat i bona gestió de la fundació, fer un seguiment del desenvolupament de tots els projectes de l'entitat, fer aportacions i definir les línies estratègiques de l'Entitat.

Presidenta

Eulàlia Cucurella

Gerontòloga, Treballadora Social, Antropòloga i Mestratge en qualitat assistencial

Secretària

Anna Rovira

Advocada

Vocals

Marta Grau

Experta en lideratge i talent

Lluís Bonshoms

Assessor Financer

Domènec Gil

Neuròleg

Xavier Navarro

Metge

Josep Vilajoana

Doctor en Psicologia

2.8-PORTAL TRANSPARÈNCIA

Alzheimer Catalunya és una entitat transparent, responsable i eficient amb els ingressos econòmics que rebem així com en el seu funcionament. Per això, anualment fem pública a través de la nostra pàgina web:

Auditories: <https://alzheimercatalunya.org/wp-content/uploads/2022/04/2020-Auditoria.pdf>

Memòries: <https://alzheimercatalunya.org/wp-content/uploads/2022/04/Memoria-Social-2020.pdf>

Estatuts: <https://alzheimercatalunya.org/wp-content/uploads/2022/04/Estatuts-Alzheimer-Catalunya-Fundacio.pdf>

Codi Ètic: <https://alzheimercatalunya.org/wp-content/uploads/2022/04/Codi-etic-Alzheimer-Catalunya-Fundacio.pdf>

Com ens Financem: <https://alzheimercatalunya.org/la-fundacio/financament/>

2.9-CONVENIS



2.10-POLÍTICA DE QUALITAT

La missió de Alzheimer Catalunya Fundació és donar suport , orientació i visibilitat a la persona amb demència i a tot el seu entorn.

La política de qualitat està emmarcada en:

- Els objectius establerts en el Pla Estratègic 2022-24, així com en els objectius generals i específics que cada any s'estableixen.



- Satisfer les necessitats i expectatives dels usuaris interns i externs d'acord amb la missió.
- Definir una visió que es desplega a través dels eixos centrals del Pla Estratègic vigent, i es concreta a través de la planificació d'uns objectius i indicadors.
- Construir un entorn social amb equips humans competents, coneixedors i compromesos amb la missió, visió i valors de la fundació.
- Fomentar i ser garants de la nostra missió vers els nostres usuaris/es, millorant contínuament els processos i serveis concretats en els diferents projectes que oferim.
- Garantir el desenvolupament dels recursos humans, establint plans de formació interna, així com canals d'informació i comunicació que permetin la participació, aportació i compromís dels treballadors/es i del voluntariat en els objectius de qualitat de la Fundació.
- Estructurar un sistema global de gestió de la qualitat que s'orienti cap a la millora continua. La Direcció de la Fundació en la seva funció dintre del Comitè de Qualitat vetllarà per aquest seguiment.
- El compliment dels requisits legals i reglamentaris aplicables a l'activitat que realitzem.

El Patronat i la Direcció de la Fundació es comprometen a comunicar aquesta Política de Qualitat a totes les parts interessades, a administrar els recursos per tal de proporcionar la infraestructura necessària per a assolir els objectius de qualitat i a revisar-la adaptant-la als canvis que es produeixin.

3-QUINS SERVEIS OFERIM.

La Fundació estructura les seves intervencions en tres eixos principals que representen una proposta integral d'atenció i suport a les persones i familiars afectats:

1. AJUDAR I PROTEGIR. Exercim funcions de suport mitjançant conveni amb l'Administració Pública (Generalitat de Catalunya) mantenint en tot moment la perspectiva de la persona afectada. A més desenvolupem intervencions des de la figura de la guarda de fet en situacions de



maltractament i vulnerabilitat de drets de les persones afectades per una demència.

Per a nosaltres, acompanyar significa donar valor a cada una de les persones a les que donem suport respectant **la seva voluntat i defensant els seus drets**, tot i tenir un diagnòstic de demència. És per això que garantim el benestar de totes elles no només cobrint les seves necessitats bàsiques, sinó implicant-nos per poder-les-hi oferir una **vida digna**.

Viure amb dignitat es tradueix en viure al lloc desitjat, mantenir la relació amb el seu entorn familiar i d'amistat, resoldre aquells aspectes vitals que hagin quedat oberts, silenciats o pendents. Significa potenciar l'oci, gaudir dels parcs, de la cultura, de l'estiu, dels viatges, viure les festivitats. Vol dir mantenir una imatge digna o recuperar-la si la persona l'ha perdut, recuperar també, si és possible, l'habitatge, visitar-lo periòdicament, connectar amb els seus veïns, amb el barri, els seus comerços...Significa oferir a la persona l'oportunitat de tenir noves relacions, de mantenir-se ocupada, de fer-la sentir vinculada a la vida i donar-li un sentit a aquesta.

Les accions desenvolupades des d'aquest àmbit tenen un caràcter continuat i inclouen les activitats següents:

a) Servei de Suport: Es tracta d'un servei continuat d'atenció i acompanyament a persones afectades per un deteriorament cognitiu que afecta les seves capacitats per regir la seva vida i a les que judicial o notarialment se les ha assignat a ACF com entitat provisorà de suport amb l'objectiu de ajudar-les i protegir-les en el seu dia a dia. ACF és entitat provisorà de suport des de 1993, com a fundació/entitat tutelar acompanyant i defensant els interessos i els drets de les persones assistides així com la cobertura integral de les seves necessitats.

b) Servei de Pre-assistència: Servei destinat a garantir la protecció i defensa dels drets de persones que es troben en un procés de provisió de suport pendent de resoldre i que per la seva situació no tenen un referent que pugui acompanyar-les fins la finalització d'aquest procés i assignació d'un assistent.

2. PERSONA I FAMÍLIA: Des dels seus inicis Alzheimer Catalunya Fundació s'ha especialitzat en oferir programes de suport a persones cuidadores familiars properes, amb l'objectiu de millorar el benestar psicològic i emocional de la pròpia persona cuidadora i, al mateix



temps, garantir el benestar de la persona afectada pel deteriorament cognitiu (Alzheimer i altres demències).

En aquest sentit, la nostra llarga experiència ens ha fet grans coneixedors de les necessitats reals que aquest perfil de persones cuidadores necessita per sentir-se recolzades i poder realitzar una bona tasca d'assistència, alhora que s'assegura la seva pròpia cura.

Sabem doncs que és imprescindible per una banda, oferir activitats i accions que permetin a les persones cuidadores obtenir coneixements i recursos sòlids i contrastats que ajudin a millorar el seu propi benestar, però també, establir eines i mecanismes que ajudin al conjunt d'agents públics i privats a entendre les conseqüències d'aquestes malalties, especialment l'Alzheimer, i de les cures de llarga durada (impacte en el projecte vital de la persona cuidadora, cost econòmic, conseqüències sobre les persones cuidadores, impacte sobre els drets, voluntats i preferències de les persones afectades, risc de patir situacions de maltractament, negligència i/o abús, etc.).

L'objectiu és informar, cuidar i empoderar tant a la persona diagnosticada per un trastorn cognitiu com als seus cuidadors familiars propers. Les activitats s'orienten a informar i empoderar a les persones diagnosticades al mateix temps que a oferir suport i descans als familiars propers que les acompanyen en estadis inicials i cuiden en estadis avançats i que presenten dependència a aquests. Serveis i activitats:

a) Servei d'Acollida: Espai de primer contacte de la persona diagnosticada o les persones cuidadores familiars amb la Fundació, per tal de conèixer la seva situació, donar-los informació relativa a l'Alzheimer i altres tipus de demència, oferir-les informació sobre els recursos que els poden ser necessaris per a realitzar una bona gestió de la malaltia i orientar-los per respondre de manera adequada a les exigències del dia a dia.

b) Assessoria jurídica: Oferim sessions d'assessoria jurídica perquè tant la persona diagnosticada com el seu entorn proper, puguin consultar les diverses opcions legals que tenen a la seva disposició per preservar la seva voluntat i acompanyar des de l'emparament jurídic.

c) Assessoria social: Espai de consulta en que persona i entorn proper reben informació per part d'un expert, sobre l'existència i tramitació de recursos socials i sanitaris. Acompanyem en la seva gestió i recerca. Donem a conèixer les diferents teràpies no farmacològiques existents.



d) Nius. Suport a la vellesa: Acompanyem la persona amb l'objectiu de facilitar-li el seu dia a dia. A través de la intervenció directa li donem suport social, administratiu i jurídic adaptant-nos al seu procés vital i a allò que necessita a mesura que es va fent gran.

e) Atenció Psicològica Individual: Espai terapèutic individualitzat, on les persones afectades (ja sigui la pròpia persona diagnosticada, o una persona cuidadora familiar) poden trobar suport i guiatge de la mà d'una psicòloga especialitzada, i on la persona cuidadora pot compartir l'experiència de cuidar aprenent a gestionar l'impacte de la malaltia en diferents esferes de la seva vida, així com actuar per minimitzar i/o resoldre certs conflictes presents al domicili.

f) Avaluacions neuropsicològiques: Exploracions neurocognitives per tal de determinar l'estat cognitiu d'una persona a partir de la valoració de diverses funcions mentals (memòria, atenció, llenguatge, funcions executives, etc.), mesurar el seu nivell d'autonomia en la vida diària i analitzar possibles canvis afectius i conductuals. És una eina de gran rellevància per a detectar possibles canvis cognitius, i és una de les proves necessàries per a obtenir un diagnòstic final.

g) Intervencions per a persones amb deteriorament cognitiu: Oferim sessions individualitzades i a domicili de teràpies no farmacològiques com la musicoteràpia, la reminiscència, la canoteràpia o l'artteràpia per estimular les capacitats de les persones amb Alzheimer i millorar així el seu estat d'ànim, la comunicació i el seu benestar.

h) Tallers a la persona diagnosticada: La vida de les persones amb demència i/o deteriorament cognitiu millora exponencialment si participen en activitats que resultin estimulants. Per aquest motiu, des d'ACF oferim tant tallers centrats en treballar aquells aspectes que es poden veure afectats per la malaltia com són la comunicació i la identitat, com també optem per organitzar activitats vinculades al lleure i a la cultura perquè, tot i la malaltia, passar una bona estona segueix sent un objectiu a complir. Algunes de les activitats ofertes són únicament per a persones amb demència i/o deteriorament cognitiu i hi ha d'altres en els que també hi poden participar els seus familiars.

i) Tallers orientats a la persona cuidadora: Informar-se és el primer pas per poder gestionar i afrontar l'Alzheimer. A través de xerrades i tallers la persona cuidadora s'introdueix en la malaltia i en les principals tècniques i eines que existeixen per millorar la qualitat de vida de les persones que la



tenen, així com també la dels seus familiars propers. Realitzem tallers en que poden participar conjuntament cuidador i persona diagnosticada, per tal d'enfortir el vincle entre ambdós.

j) Grups de suport per a persones cuidadores: El programa està dirigit a qualsevol persona que cuidi d'una altra amb Alzheimer o altres tipologies de demència de forma no professional, independentment de la seva edat, el seu gènere o el seu vincle amb la persona cuidada. Durant 12 setmanes un professional en psicologia acompanya al grup per tal d'oferir eines de gestió emocional i altres mecanismes d'auto-cura.

k) Formació per a persones cuidadores: L'Alzheimer i les altres tipologies de demències són malalties complexes que requereixen un alt nivell de cures i aquestes augmenten a mesura que avança la malaltia. Aquesta situació, combinada amb el fet que són els nuclis familiars els que assumeixen principalment les cures de les persones amb Alzheimer, fa que no només es necessiti informació sinó també formació. A través de cursos formem a persones cuidadores no professionals perquè puguin desenvolupar les tasques de cura amb les màximes garanties possibles. Cursos monogràfics teòric-pràctics de 5h de durada. Entre els cursos impartits cal destacar les següents temàtiques: Psicoeducació en demències, Gestió emocional i Dol, Eines per potenciar l'autonomia a través d'AVDs, Tècniques d'estimulació cognitiva, Alimentació i disfàgia, Fisioteràpia i mobilitzacions, Eines de protecció legal, Abordatge de trastorns de conducta, Comunicació amb la persona amb deteriorament o Cures diàries d'infermeria. Cada tipologia de curs és impartit per un/a expert/a en la matèria.

l) Xarxa cuidadora: Espai creat per i amb persones cuidadores informals, que comparteixen un diagnòstic de demència en el sí de la família, i que s'han organitzat amb el recolzament d'ACF per a donar-se suport i compartir experiències de vida i coneixements relacionats amb les seves situacions particulars. L'objectiu principal de la xarxa de suport és aprendre col·lectivament, dotar d'un rol actiu i positiu a la persona que assumeix lliurement la cura del seu familiar amb Alzheimer o demència, i donar-se suport de manera recíproca.

m) Trobades cuidadores: Reunions periòdiques dirigides a cuidadores i cuidadors familiars, on es cerca oferir un espai de respir i socialització, en un entorn lúdic-cultural. Amb aquest objectiu es busquen activitats que es portin a terme en la comunitat propera (ciutat, barri), en base als gustos i preferències de les persones participants.



n) Xerrades de psicoeducació i sensibilització: Durant tot l'any organitzem xerrades virtuals i/o presencials a entitats de la ciutat de Barcelona, per apropar la malaltia a la societat, alhora que posem de relleu la tasca de les cuidadores i la necessitat d'auto-cura. Treballem per trencar els prejudicis i estereotips que encara avui continuen existint al voltant de l'Alzheimer i la demència, o la feminització de les cures.

3. FORMACIÓ I CONSULTORIA: Ofereix serveis especialitzats per a professionals i entitats aplicant tècniques pioneres amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de les persones. Les accions previstes per aquest 2022 inclouen formacions especialitzades segons el catàleg de 20 formacions disponible a: <http://alzheimercatalunya.org/wp-content/uploads/2022/04/Catalog-Formacio-2022-Web.pdf>

A banda de les formacions previstes en el catàleg, oferim la possibilitat de realitzar formacions "a mida" per aquelles entitats, empreses i administracions que així ho requereixin.

4.PROJECTES: En el marc de la missió de l'entitat: Donar orientació, suport i visibilitat a la persona amb demència i al seu entorn, implementem projectes que complementen l'activitat de la fundació per tal de treballar des de diverses perspectives i disciplines l'envelliment, la dependència i el deteriorament cognitiu.

Aturem el Maltractament: és un programa que aborda el maltractament cap a les persones grans amb deteriorament cognitiu a partir d'una perspectiva de 360 graus. Actuem des de la prevenció, la detecció, la capacitat i intervenció amb l'objectiu d'erradicar el maltractament. Treballem en diversos àmbits com són l'educatiu, el professional i, especialment, el comunitari a través de projectes diferents que s'interrelacionen entre sí:

Mite. Generar un bon tracte

Formem a mestres de l'assignatura d'Educació en valors socials i cívics sobre envelliment i pràctiques edatistes amb l'objectiu d'aprendre a prevenir-les.

Amb tu. Defensant els meus drets



Organitzem tallers per a persones grans i el seu entorn per donar eines de prevenció i detecció de situacions de maltractament i informem dels recursos que existeixen per denunciar-les.

Connecta. Cuidant en positiu

Fomentem el benestar i la qualitat de vida de les persones cuidadores no professionals a través de grups d'ajuda mútua i d'atenció psicològica individualitzada per reduir els nivells d'angoixa i donar informació sobre cures i demències.

Impuls. Guiant al professional

Formem i supervisem als equips professionals per capacitar-los en la detecció, anàlisi i actuació davant situacions de maltractament a través del disseny d'un pla d'intervenció i de protocols d'actuació.

Canals. Activisme comunitari.

Es basa en incentivar l'activisme comunitari com a eina imprescindible per a la detecció de casos de maltractament. En aquest cas, la detecció comunitària es vehicula a partir dels comerciants, per convertir-se en agents de detecció contra el maltractament.

Motor. Abordatge del maltractament.

Aquest projecte es dedica a acompanyar a persones amb trastorn cognitiu que es troben en situació de maltractament a través de la intervenció directa per acabar amb la situació d'abús viscuda.

Un percentatge molt elevat de casos de maltractament vers les persones grans es produeix pel seu entorn proper i moltes vegades, es deu a la poca coneixença que es tenen sobre les cures o l'estrès derivades d'elles. Per aquest motiu aquest projecte es desenvolupa a partir d'un **enfocament sistèmic**. És a dir, per resoldre una situació de maltractament considerem que no només s'ha de treballar amb la persona afectada sinó amb tot el seu entorn. Aquesta situació ens ha portat també a treballar des de la teoria de la **intervenció restaurativa**, basada en, sempre que sigui possible, reconstruir vincles sans i beneficiosos per a la persona gran afectada.

L'acompanyament mencionat es realitza a través de 4 eixos diferenciats:

La intervenció experta

Espai Confidencial

Espai de mediació

Assessorament i consultoria

4-QUINS COMPROMISOS ADOPTEM I COM ELS MESSUREM

Com a Organització

Alzheimer Catalunya Fundació es regeix pels objectius i les línies d'acció definides al pla estratègic 2022-24, mesurats amb el seu corresponent quadre d'indicadors.

Com Entitat provisor de suport en l'Exercici de la Capacitat Jurídica

DIMENSIÓ 1: ATENCIÓ A LA PERSONA

ASPECTE RELLEVANT	COMPROMISOS / INDICADORS	%
Pre-assistència	ACF documentarà i signarà per escrit els compromisos adquirits en acceptar una pre-assistència.	100%
Pre-assistència	ACF realitzarà una valoració de la persona en situació de pre-assistència.	100%
Pre-assistència	Les persones en situació de pre-assistència i el seu entorn referent, familiar o professional, tindran com a mínim un seguiment semestral per part d'ACF.	95%
Pre-assistència	ACF facilitarà al entorn referent, familiar o professional, de la persona pre-assistida informació sobre l'entitat i el seu funcionament, com a mínim semestralment.	65%
Valoració de la persona	ACF acompanyarà a les persones amb suport a l'ECJ des d'una metodologia integral centrada en la persona.	90%
Pla de treball	Cada persona amb suport en l'ECJ participarà en l'elaboració seu propi projecte de vida, el qual quedarà emmarcat en un pla de treball integral i individualitzat i serà compartit si ella el desitja amb el seu entorn referent, familiar i/o professional.	90%
Pla de treball	Cada persona amb suport en l'ECJ participarà en la revisió i actualització del pla de Treball elaborat prèviament amb una periodicitat mínima anual i serà compartit si ella el desitja amb el seu entorn referent, familiar i/o professional.	90%
Pla de treball	Cada persona amb suport a l'ECJ tindrà visites periòdiques de seguiment i acompanyament per part del referent social i de la tècnica en suport a la persona.	80%

Seguiment economicofinançer	ACF realitzarà i garantirà l'administració correcta i transparent de béns de la persona amb suport en l'ECJ.	100%
Protocols	ACF disposarà de protocols d'atenció revisats bianualment.	100%
Atenció davant de situacions d'urgència	ACF donarà resposta adequada a les situacions d'urgència que presentin les persones assistides, 24h, 365 dies.	100%
Relacions amb l'entorn referent	ACF promourà la coordinació estreta i efectiva amb l'entorn referent col·laborador, familiar i/o professional, per conjuntament acompanyar a la persona amb suport en l'ECJ en el seu projecte vital i si es cau participar activament en el Pla de Treball.	60%
Relacions amb l'entorn referent	ACF promourà una reunió anual informativa i de seguiment amb l'entorn familiar no col·laborador o en conflicte i atindrà totes les reunions amb aquest caire informatiu i de seguiment a demanda de l'entorn familiar.	60%
Documentació de l'exercici del suport	ACF tindrà un expedient on-line i documental off-line complet i organitzat de cada persona amb suport en l'ECJ.	80%
Documentació de l'exercici del suport	ACF tindrà un registre on-line de les tasques, actuacions, reunions i acords mes rellevants de cada una de les persones amb suport en l'ECJ..	80%

DIMENSIÓ 2: RELACIÓ, INFORMACIÓ I DRETS

ASPECTE RELLEVANT	COMPROMISOS / INDICADORS	%
Aspectes ètics	ACF ha de disposar d'un codi ètic i garantir-ne la seva aplicació.	100%
Aspectes ètics	ACF abordarà els dilemes ètics que sorgeixen en la pràctica diària de l'exercici del suport en l'ECJ en les reunions quinzenals de totes les àrees: Àrea Social, Àrea Administrativa-Econòmica i Àrea Jurídica. Registrant en acta els acords presos.	100%
Informació	ACF assessorarà a les persones amb suport en l'ECJ, al seu entorn referent, familiar i/o professional i a altres entitats prestadores de serveis a la persona, quan ho sol·licitin o ACF detecti necessari.	100%
Satisfacció a les persones amb suport a l'ECJ	ACF sol·licitarà el grau de satisfacció de les persones amb suport a l'ECJ a través de les entrevistes individuals de satisfacció, els grups focals, les visites de seguiment i/o el full d'agraïments, suggeriments o queixes.	100%

Satisfacció de l'entorn referent i les organitzacions	ACF sol·licitarà el grau de satisfacció de l'entorn referent, família i/o professional o altres entitats prestadores de serveis a la persona a través dels qüestionaris de satisfacció i/o el full d'agraïments, suggeriments o queixes.	100%
Relacions amb la comunitat	ACF definirà i posarà en marxa anualment el programa de Voluntariat.	100%

DIMENSIÓ 3: COORDINACIÓ

ASPECTE RELLEVANT	COMPROMISOS / INDICADORS	%
Coordinació amb altres entitats de suport	ACF es coordinarà amb altres entitats de suport a l'ECJ quan hi hagi familiars acompanyats per altres entitats de suport.	100%
Coordinació amb altres sectors	ACF es coordinarà amb altres entitats i sectors importants per la vida de la persona amb suport a l'ECJ.	100%

DIMENSIÓ 4: ORGANITZACIÓ I GESTIÓ

ASPECTE RELLEVANT	COMPROMISOS / INDICADORS	%
Informació entitat de suport	ACF farà difusió de l'activitat de l'entitat a través del servei de comunicació de l'entitat i complint i participant activament en el seu pla de comunicació anual.	100%
Recursos humans	Els membres de l'equip d'ACF treballaran de manera interdisciplinària.	100%
Recursos humans	ACF disposarà d'una dotació de personal multidisciplinari adequat.	80%
Recursos humans	ACF disposarà d'un manual d'acollida per la incorporació de professionals noves i alumnes de pràctiques.	100%
Recursos humans	ACF garantirà un pla de formació anual i individualitzat per cada membre de l'equip.	100%
Recursos humans	ACF garantirà un seguiment individual de manera semestral amb cada membre de l'equip des d'on avaluar el seu rendiment i projectar el creixement professional dins de l'organització.	100%
Recursos humans	Els professionals avaluaran anualment la gestió i els processos d'ACF amb propostes de millora.	100%
Recursos humans	ACF revisarà l'avaluació dels riscos laborals anul·lament i executarà les mesures correctores adients.	100%

Gestió econòmica de l'entitat	ACF elaborarà un pressupost anual i el revisarà com a mínim semestralment.	100%
Gestió de la informació	ACF revisarà i avaluarà anualment el tractament i compliment de la Llei de Protecció de Dades i de la informació.	100%
Gestió de l'entitat tutelar	ACF tindrà un assegurança de responsabilitat civil.	100%
Gestió de l'entitat tutelar	ACF ha de tenir els instruments necessaris per millora la gestió interna de l'Entitat.	100%
Gestió de l'entitat tutelar	ACF complirà amb les disposicions legals en matèria de confidencialitat de la informació i de protecció de dades.	100%
Gestió de l'entitat tutelar	ACF presentarà a l'Administració corresponent la documentació de la gestió dels recursos o altre documentació que sol·liciti.	100%
Obligacions judicials	ACF complirà amb la legislació aplicable en l'exercici de suport a la capacitat jurídica i presentarà al Jutjat corresponent els inventaris o altre documentació que es sol·liciti.	100%



5-COM GESTIONEM LES QUEIXES I SUGGERIMENTS.

Garanties per al compliment dels compromisos. Alzheimer Catalunya Fundació en el marc de la seva política de Qualitat i de millora contínua, realitza el seguiment i el control periòdic del compliment dels compromisos amb l'avaluació dels indicadors.

Els mecanismes de comunicació que s'utilitzen són les reunions d'equip, les reunions de Patronat, els correus electrònics, les trucades telefòniques...

I, si no complim.... Les persones disposen de diferents canals de comunicació amb la Fundació (**punt 6 d'aquesta carta de serveis**) per reflectir la seva queixa quan consideri que no s'han complert els compromisos i es donarà resposta a les queixes en un termini de 30 dies.

Els suggeriments que ens facilitin per millorar la qualitat en la prestació del nostre servei també seran ben rebudes per a la millora del servei i un cop realitzat el suggeriment es comunicarà a la persona que l'ha realitzat.

La col·laboració i participació de forma directa es realitzarà mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, agraïments i queixes, per telèfon, personalment o correu electrònic.

També a través de les visites de seguiment a les persones que acompanyem i a les seves famílies.

No obstant això i dins del marc de la nostra política de qualitat, estem treballant per definir protocol i formularis específics per gestionar les reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments de totes les persones amb les que ens relacionem.



6-COM LES PERSONES DESTINATÀRIES ES PODEN ADREÇAR I COMUNICAR AMB L'ENTITAT.

Qualsevol persona destinatària es pot adreçar i comunicar amb Alzheimer Catalunya Fundació mitjançant:

Correu electrònic: info@alzheimercatalunya.org

Telèfon: 934592294

Correu postal:

Alzheimer Catalunya Fundació, Via Augusta 48, entresol 1a, 08006 Barcelona

O mitjançant els diferents formularis web disponibles per a cadascun dels nostres serveis a www.alzheimercatalunya.org



7-NORMATIVA APLICABLE.

Normativa Reguladora Servei de Suport a l'exercici de la Capacitat Jurídica.

- Decret Llei 19/2021 de 31 d'agost que s'adapta el Codi Civil de Catalunya a la reforma del procediment de la modificació judicial de la capacitat.
- Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya.
- Llei 7/2012, del 15 de juny, de modificació del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 10/2010 de 28 d'abril de prevenció de blanqueig de capital i del finançament del terrorisme.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Decret 188/1994, de 28 de juny, de creació de la Comissió d'Assessorament i Supervisió de les persones jurídiques sense ànim de lucre que tinguin atribuïda la tutela de menors o d'incapacitats.
- 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.
- Títol IX i títol X del Llibre I del Codi Civil, articles 199 a 306 redactats per la Llei 13/1983, de 24 d'octubre, de reforma del Codi Civil en matèria de tutela.
- Llei 1/2000 de 7 de gener, d'enjudiciament civil, articles 756 a 763.
- Llei 1/2009, de 25 de març, de reforma de la Llei de 8 de juny de 1957, sobre el registre civil, en matèria d'incapacitacions, càrrecs tutelars i administradors de patrimoni protegits i Llei 41/2003, de 18 de novembre, sobre protecció patrimonial de les persones amb discapacitat.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 40/2007, de 4 de desembre, de mesures en matèria de Seguretat Social.



-Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

25 de maig de 2018 nou reglament 2016/679 de la UE. Llei de Protecció de Dades BOE.

-Llei de Protecció de Dades Reglament.

Altres documents de regulació:

-Suport a l'exercici de la capacitat. Protocol de cribratge abans d'iniciar un procés de modificació de la capacitat i criteris i recomanacions per al foment de l'autonomia en la presa de decisions

-Millora de la coordinació entre entitats tutelars i entitats proveïdors de serveis.

Entitats tutelars. Indicadors d'avaluació de qualitat (2006)

Drets i Deures de les persones acompanyades.

Drets

La Generalitat de Catalunya i, especialment la persona responsable del funcionament de la Fundació, estan obligats a respectar i vetllar perquè es respectin els drets de les persones usuàries reconeguts a les lleis, i especialment, els següents:

- Dret a la informació suficient, entenedora i adequada respecte la seva situació assistencial, sanitària i global, com també altres fets que li afectin. A més, poder accedir a les publicacions i als mitjans d'informació.
- Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que l'afectin.
- Dret a la participació democràtica.
- Dret a la intimitat i a la confidencialitat de totes les persones.
- Dret a rebre una assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i les seves necessitats i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes.
- Dret a ser tractat amb dignitat i respecte.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a mantenir les seves relacions personals familiars i socials.
- Dret a decidir lliurement.
- Dret al secret en les seves comunicacions.



- Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions, i dret a que aquestes siguin estudiades i contestades.
- Dret al respecte a la seva llengua, d'acord amb la legislació en la matèria, i es garanteix la informació i la comunicació.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules dels contractes.
- Dret a que tothom conegui els seus drets i es respectin

Deures

- Deure de facilitar les dades personals i familiars verdaderes i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a l'atenció a la seva situació.
- Deure de complir els acords presos voluntàriament.
- Deure de pagar el servei i els serveis opcionals que utilitzi, així com deure de pagar el servei rebut indegudament a petició pròpia.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració a fi de facilitar la convivència amb totes les persones usuàries i els professionals de la Fundació.
- Deure d'utilitzar i tenir cura d'una manera responsable de les instal·lacions i del mobiliari.
- Deure de guardar la correcció en la higiene personal i el vestit.
- Deure de ser correcte en el tracte amb totes les persones usuàries i professionals de la Fundació.
- Deure de complir el reglament de règim intern.

8-MAPA DE PROCESSOS

