

CARTA DE SERVEIS CENTRE TERAPÈUTIC (CENTRE DIÛRN ESPECIALITZAT EN ALZHEIMER S08090-F21182)

Presentació

Des de l'Associació d'Alzheimer i altres Trastorns Neurocognitius, on s'integra el Centre Terapèutic de l'Institut Lerín Neurocognitive es vol fer un pas més en l'excel·lència de la prestació de serveis.

En la Carta de Serveis que es recull a continuació es presenten els serveis dels que disposa el Centre Terapèutic i els compromisos de qualitat marcats per tal de millorar i donar resposta als vostres suggeriments.

Qui som?

L'Associació es va crear per un grup de familiars que es van unir envers les necessitats de les persones i famílies afectades per la malaltia d'Alzheimer i altres trastorns neurocognitius. És una entitat d'utilitat pública.

Constituïda al 2003 té la finalitat d'atendre i recolzar a les persones que pateixen directa o indirectament trastorns neurocognitius.

En l'actualitat, atén a les persones en el seu Centre Terapèutic de la mà d'un equip multidisciplinar de professionals especialitzats, amb formació continuada en els centres de referència d'aquestes malalties.

Premi IMSERSO Infanta Cristina al "Mérito Social 2009".

Acreditació per CEAFA en "Cuidados en Demencias sin sujeciones".

Persona/es responsable/s

L'Associació d'Alzheimer i altres Trastorns Neurocognitius de Reus i Baix Camp, precursora de l'Institut Lerín Neurocognitive on està integrat el Centre Terapèutic, està creada per una conjunt de socis i sòcies, persones voluntàries i col·laboradores.

Constituïda per una Junta Directiva de deu membres que, periòdicament, es reuneixen per tractar, junt a la Direcció del Centre, tot el referent a l'organització i gestió del Centre Terapèutic.

Disposició de la Junta de Govern:

- Presidència: Misericòrdia Sánchez García
- Sots presidència: Francisco Jesús García Dorado

- Tresoreria: José Mozo Aguilar
- Secretar: José Antonio Sariñena Albacar
- Vocals: Josep M^a Dalmau Vallès, Francesca Jové Latour, Esteve Huguet Jacob, José Mojón Fernández, Maria Olimpia Dopazo González i Soledad Gómez del Olmo.

Composició de la Direcció del Centre Terapèutic:

- Directora: M^a Jesús Lerín Sicilia
- Directora Tècnica: M^a Carmen Soler Martínez

Què fem?

A l'Institut Lerín Neurocognitive es posa la mirada en que la persona sigui protagonista en el seu procés vital durant les diferents etapes de la seva malaltia. A més, ajuda a conciliar al seu familiar cuidador oferint-li suport en el dia a dia.

En un moment en que el col·lectiu presenta una carença social és essencial comptar amb un espai que doni resposta a les seves necessitats. Per aquesta raó, aquest Centre és pioner a Catalunya perquè ofereix una resposta especialitzada i individualitzada en el procés d'atenció de les persones amb Alzheimer i altres trastorns neurocognitius.

Es proporciona a les persones usuàries i als seus familiars cuidadors la millor versió professional i humana, garantint la màxima qualitat per part de l'equip de treball.

Què oferim?

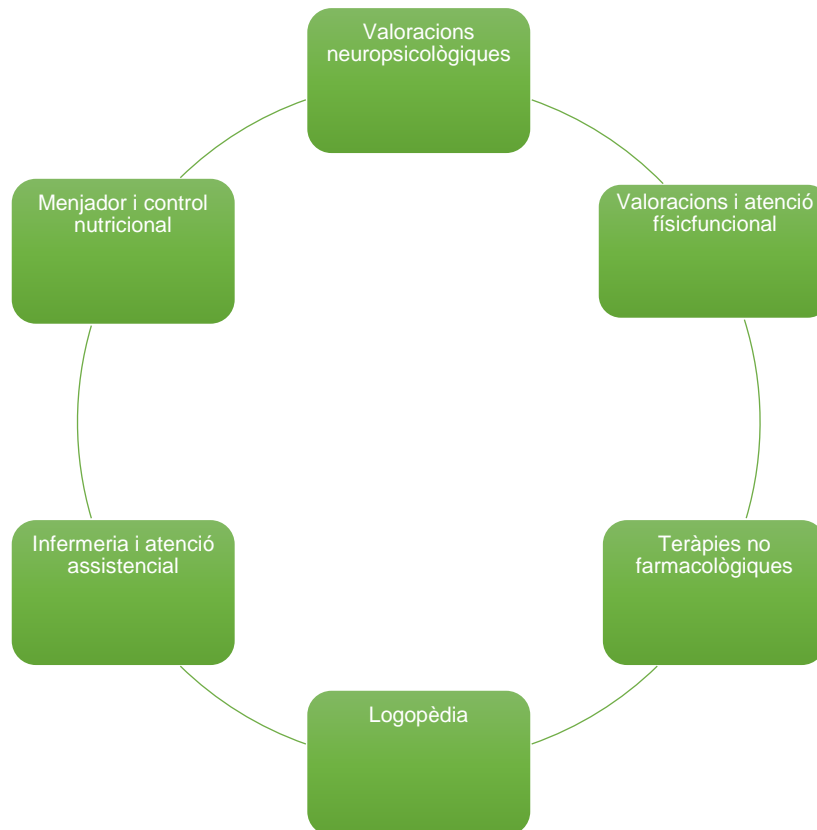
Oferim des de fa més de 20 anys un tractament especialitzat adreçat a persones amb trastorn neurocognitiu. Actualment l'horari és de dilluns a divendres, de 08:00 a 18:00h i els dissabtes de 09:00 a 17:00h (caldrà tenir en compte el calendari oficial de festes laborals del municipi de Reus).

Duem a terme un servei que segueix una metodologia d'atenció centrada en la persona a la vegada que és un espai lliure de contencions. Realitzem valoracions inicials i de seguiment personalitzat amb informes neuropsicològics i físics funcionals per garantir la millor atenció. Disposem d'un equip multidisciplinari de professionals experts i qualificats, amb una direcció tècnica de més de 20 anys d'experiència. Oferim a les persones usuàries i als seus familiars cuidadors una atenció integral per tal d'acompanyar-los durant el procés de la malaltia.

El nostre treball diari es divideix en dues grans línies d'atenció.

Per una banda, atendre a les persones usuàries a partir de diferents àrees de treball amb l'objectiu de potenciar les seves capacitats i generar una millora en el seu benestar.

Valoracions neuropsicològiques: La malaltia comprén un deteriorament global de forma continuada on les persones veuen afectades les seves capacitats. Comptem amb un àrea específica de neuropsicologia que ens permet fer un seguiment evolutiu



exhaustiu i aplicar les teràpies no farmacològiques d'una forma efectiva, fet que ens diferència dels centres de dia generalistes. Aquesta àrea avalua periòdicament l'estat cognitiu, conductual i emocional de la persona usuària. Redactem un informe, el qual s'explica a la família, que permet conèixer la situació de la persona i dirigir les línies terapèutiques i assistencials en la intervenció del Pla individualitzat de treball.

Valoracions i atenció físicfuncional: L'evolució de la malaltia comporta dificultats físiques i funcionals que van impossibilitant la realització de tasques diàries. De la mateixa manera, es redacta un informe periòdicament on s'avalua l'estat físic i funcional de la persona, la qual cosa ens ajuda a crear el Pla individualitzat de treball. Diàriament es duen a terme sessions individuals i grupals centrades en la potenciació de l'autonomia i la identitat pròpia. Aquesta àrea orienta en l'accessibilitat en la vida en el domicili i en la valoració de la pertinença d'ajudes tècniques (bastó, vaixella adaptada, etc).

Teràpies no farmacològiques: cada dia l'equip d'atenció directa s'encarrega de realitzar diferents activitats per tal d'estimular, potenciar i empoderar a les persones usuàries en totes les àrees de la seva vida. Les Teràpies no farmacològiques (TNF) que conformen el

nostre programa d'atenció s'organitzen en tres grans àrees: Cognitiva, Físicfuncional i Emocional.

TNF Cognitives	TNF Físicfuncionals	TNF Emocionals
Estimulació cognitiva Rehabilitació cognitiva Estimulació sensorial (Sala <i>Snoezelen</i>) Teràpia d'orientació a la realitat	Psicomotricitat Rehabilitació física Fisioteràpia Mobilitat passiva Activitats de la vida diària Teràpia hortícola Estimulació basal	Reminiscència T2E Musicoteràpia Laborteràpia <i>Doll-therapy</i> Socialització Teràpia assistida amb gossos

Logopèdia: quan la persona usuària presenta algun tipus de dificultat en la parla (la veu, la pronunciació), deglució o més específic del llenguatge és atesa i acompanyada pel nostre servei de logopèdia.

Infermeria i atenció assistencial: aquesta àrea s'encarrega d'atendre les necessitats bàsiques i del disseny d'un pla de cures personalitzat. És fonamental conèixer el tractament farmacològic de cada persona i programar l'administració de la medicació al centre si és necessari. Destacar que oferim servei de dutxa, perruqueria i podologia. Duem a terme un seguiment diari mantenint contacte amb els familiars cuidadors per tal de cuidar a la persona de la millor manera possible.

Menjador i control nutricional: el centre disposa de tres àpats diaris: esmorzar, dinar i berenar. El dinar és facilitat per un càtering extern. Aquest servei integra professionals de l'àmbit de la infermeria, la nutrició, la logopèdia i la teràpia ocupacional. La coordinació amb els familiars cuidadors garanteix que cada persona usuària tingui l'alimentació més adient, tenint en compte les seves necessitats.

Per altra banda, encara que la malaltia afecta directament a la persona que la pateix, les persones del seu voltant també es veuen afectades.

Aspectes com la desorientació, canvis de conducta, irritabilitat, deambulació per la casa o l'evident disminució de les capacitats, fan que el familiar cuidador se senti impotent i angoixat a l'hora de poder ajudar al seu familiar. Per això, des del nostre centre orientem i donem suport per tal que aquesta nova relació que s'estableix dins de l'àmbit familiar pugui ser el més comprensiva i respectuosa possible.

El nostre objectiu és acompanyar, orientar i assessorar al familiar cuidador davant les diferents fases que té la malaltia i col·laborar en el disseny d'estratègies de convivència.

El Centre ofereix els següents serveis per a les **famílies cuidadores**:



Informació,
Orientació i
Assessorament



Prevenió de la
sobrecàrrega



Tràmits dependència,
discapacitat i altres



Grups psicoeducatius i
Grups d'Ajuda Mútua



Tallers formatius



Suport psicològic



Seguiment i
acompanyament

Duem a terme entrevistes individuals i sessions grupals durant tot l'any, qualsevol persona o familiar cuidador interessat en conèixer en major profunditat els serveis pot posar-se en contacte amb la direcció del centre, bé per telèfon o adreçant-se al propi Centre Terapèutic.



Unitat de Diagnòstic i
Seguiment neurològic

Informar que a partir de febrer de 2024 comptem amb una Unitat de Diagnòstic i Seguiment per facilitar a les persones usuàries les consultes sobre el diagnòstic i el seu tractament farmacològic, és un servei que oferim de forma complementària i el seu preu es pot consultar a Administració de les instal·lacions de l'Institut Lerín Neurocognitive

Quins són els nostres compromisos?

Treballem per la qualitat dels nostres serveis a través del següents compromisos.

- Garantir al col·lectiu un servei d'atenció diürna especialitzat en la Xarxa de Serveis Socials.
- Mantenir-nos com a centre d'avantguarda en tractaments no farmacològics.
- Oferir una atenció integral i centrada en la persona potenciant les capacitats de la persona en totes les seves vessants: cognitiva, emocional, funcional, física i social.
- Potenciar al màxim possible l'autonomia de la persona.
- Elaborar un pla de cures adequat i individualitzat.
- Oferir assessorament i suport familiar. Vetllar per la prevenció de la sobrecàrrega del familiar cuidador.
- Garantir la màxima professionalització de l'equip, proporcionant formació continuada i suport a la sobrecàrrega.
- Retornar als familiars cuidadors els resultats de les valoracions anuals.
- Mantenir les ajudes econòmiques (prestacions vinculades al servei i beques pròpies).

Com ho fem?

En base al nostre sistema de qualitat farem seguiment dels compromisos establerts a través dels mecanismes necessaris que ens ajuden a mesurar-los de forma objectiva. Els resultats es publicaran a les memòries anuals al nostre web.

Duem a terme una auditoria de comptes que permet garantir la transparència de les nostres actuacions.

El Centre compta amb un Consell Assessor que està conformat per dos familiars cuidadors, un/a membre de la junta de l'associació, una persona voluntària i una persona de l'equip de treball. Aquest òrgan vetlla per la qualitat del servei i la participació de totes les persones implicades.

El Centre es troba a la xarxa de Serveis Socials fet que ens capacita per tramitar prestacions econòmiques vinculades al centre (PEV) a les persones amb reconeixement de grau de dependència.

Per a combatre la vulnerabilitat econòmica, l'Associació a l'any 2020 va constituir les Beques anomenades "Teràpia per l'Alzheimer". Hi ha 3 línies d'ajudes econòmiques: plaça, menjador, transport (enllaç al web entitat de les beques).

Distribuim enquestes confidencials dirigides als familiars cuidadors de las persones usuàries. Els resultats són comunicats anualment a les famílies cuidadores. Les

puntuacions obtingudes i reflectides és una ponderació mitjana del total de les valoracions recollides en els qüestionaris en una puntuació sobre 10 punts.

Garantir al col·lectiu un servei d'atenció diürna especialitzat en la Xarxa de Serveis Socials.



Mantenir-nos com a centre d'avantguarda en tractaments no farmacològics.



Oferir una atenció integral i centrada en la persona potenciant les capacitats de la persona en totes les seves vessants: cognitiva, emocional, funcional, física i social.



Potenciar al màxim possible l'autonomia de la persona.



Elaborar un pla de cures adequat i individualitzat.



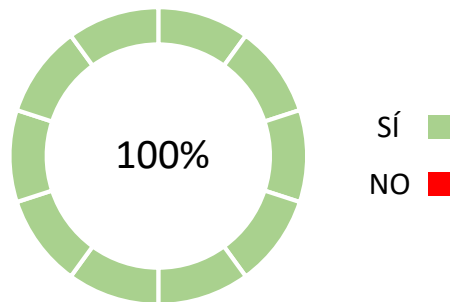
Oferir assessorament i suport familiar. Vetllar per la prevenció de la sobrecàrrega del familiar cuidador.



Garantir la màxima professionalització de l'equip, proporcionant formació continuada i suport a la sobrecàrrega.



El total dels familiars cuidadors enquestats ens recomanaria, fet que ens anima a seguir treballant.



Tanmateix, l'Associació realitza anualment una enquesta a l'equip professional per conèixer les necessitats de l'equip i plantejar millores. Els resultats que s'han obtingut són:

Fomentar la motivació i la satisfacció personal i social dins del grup



Garantir la conciliació laboral i personal



Oferir i potenciar el desenvolupament professional



*Resultats obtinguts a partir de les enquestes de l'any 2023.

Drets i deures de les persones usuàries

Vetllem pel respecte dels drets de les persones usuàries, establerts a la Llei 12/2007 de serveis socials de Catalunya (DOGC núm. 4990, 18/10/2007), així com els que recull la Llei orgànica 6/2006 de 19 de juliol, per la qual totes les persones tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin en la seva condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

Destaquem alguns drets i deures. Si alguna persona desitja aprofundir en conèixer en major detall els drets i deures pot posar-se en contacte amb la direcció del centre, bé per telèfon o adreçant-se al propi Centre Terapèutic.

Drets

- Esser protegits quan a conseqüència de la pèrdua de les seves facultats cognitives perdin la seva capacitat d'autogovern.
- Tenir assignat un professional de referència.
- Tractar amb estricta confidencialitat les dades i informacions personals.
- Preservació de la integritat física i moral i dret a un tracte digne tant per part del personal del Centre Terapèutic com de les altres persones usuàries.
- Disposar d'un pla d'atenció individual per cada persona usuària.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb les necessitats específiques.
- Rebre valoració de la situació del seu estat cognitiu, emocional, comportamental i físic-funcional. Aquesta informació serà facilitada i explicada degudament al familiar cuidador de referència. S'emetrà informe per part de l'equip tècnic amb una periodicitat anual.
- No ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica.
- Participació del familiar cuidador en el disseny del Pla de treball.
- Rebre informació sobre els serveis i les prestacions.
- Rebre serveis de qualitat, opinar sobre els serveis rebuts i conèixer el cost dels serveis.
- Participar en la presa de decisions.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Presentació de queixes i reclamacions, així com dret a obtenir resposta.

Deures

- Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents que siguin necessaris.
- Comunicar qualsevol informe o canvi en el tractament mèdic de la persona usuària, normes dietètiques, d'higiene, etc. que li hagin estat prescrites pel facultatiu pertinent.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció i les orientacions del personal professional.
- La conducta haurà d'estar inspirada en el respecte mutu, la tolerància i col·laboració encaminades a una convivència adequada entre les persones usuàries i l'equip humà del Centre Terapèutic.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors/es.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.

Ajudeu-nos a millorar

La millora continuada és un dels nostres propòsits com a equip que actua directament amb persones amb necessitats específiques i individuals. Ens formem per buscar les estratègies més adequades per a cada situació i per comprendre a les persones d'una manera humanitzada i empàtica, intentant entendre al màxim tot allò que comporta la malaltia.

Per a assolir els nostres objectius és fonamental escoltar i tenir en compte les propostes de millora, queixes i suggeriments tant de les persones usuàries com dels seus familiars cuidadors.

Amb aquesta finalitat, disposem de diverses maneres de contactar amb nosaltres:

- Enquestes de satisfacció que s'envien periòdicament als familiars cuidadors de les persones usuàries on es valora la nostra intervenció.
- Reunions i entrevistes que el nostre equip realitza periòdicament.
- Bústia de suggeriments i queixes a la porta d'entrada de les instal·lacions.
- A través de qualsevol dels canals de comunicació establerts.
- Formulari de contacte que trobareu a la pàgina web.
- Contactant amb el Consell Assessor a través de l'Administració de l'Institut.

Vies d'accés al servei

Les persones interessades en obtenir més informació vers els serveis que oferim i el nostre treball diari poden sol·licitar una primera cita a través del telèfon, a través del correu electrònic o personant-s'hi a les instal·lacions del centre.

Inicialment, seran derivades al Servei d'Informació, Orientació i Assessorament del centre, on la Directora o Directora Tècnica realitzaran una entrevista per tal de donar resposta a les inquietuds de les persones assistents.

Aquesta serà la primera presa de contacte entre els familiars cuidadors i el centre terapèutic. Si la persona interessada en assistir al centre compleix els requisits mínims d'accés esmentats a continuació, serà citada per a realitzar una entrevista d'acollida. Aquesta, permetrà conèixer a la persona usuària i a la seva família i començar a crear el seu Pla de Treball Individualitzat.

Les persones usuàries que conformen el centre han de complir els següents criteris:

- Tenir més de 18 anys.
- Tenir símptomes propis d'un trastorn neurocognitiu.
- Presentar un estat conductual que permeti la convivència amb altres persones usuàries.
- Absència de necessitats pròpies d'un servei hospitalari.

Contacte

Estem a la vostra disposició i ens podeu trobar a:

INSTITUT LERIN NEUROCOGNITIVE

Centre Terapèutic Especialitzat en Alzheimer

Avinguda d'Antoni Planàs i Marca, 13

43205 Reus, Tarragona

977 317 603 / 686 219 419



info@alzheimer-reus.org



<https://alzheimer-reus.org/serveis/centre-diurn-especialitzat-en-alzheimer/>

ASSOCIACIÓ D'ALZHEIMER I ALTRES TRASTORNS NEUROCOGNITIUS DE REUS I BAIX CAMP

Dr. Ferran, 33-37, 1er pis

Edifici Creu Roja Reus

43202 Reus

977 328 603 / 676 986 383



associacio@alzheimer-reus.org



<https://alzheimer-reus.org/>



<https://www.facebook.com/alzheimerreus>



[@alzheimerreus](https://www.instagram.com/alzheimerreus)

Vies de reclamació utilitzables

Qualsevol persona que desitgi interposar una queixa o desacord, pot fer-ho a través del “full oficial de queixa/reclamació/denúncia” que li facilitaran al taulell d’Administració o per demanda expressa pel mail de contacte. Aquesta demanda serà resposta de manera escrita per la Direcció del Centre Terapèutic en un termini màxim d’un mes.

Què farem?

El nostre principal objectiu està centrat en proporcionar a les persones usuàries la millor versió de nosaltres, tant a nivell professional com humà. Per aquest fet, ens projectem cap al futur.

Establím els següents punts per a garantir la màxima qualitat de treball:

- Retornar als familiars cuidadors els resultats de les valoracions anuals de forma efectiva.
- Valorar per part de direcció els resultats de satisfacció de la plantilla segons el qüestionari intern i prendre les mesures adients.
- Mantenir les ajudes econòmiques de prestacions vinculades al servei
- Augmentar el nombre de persones beneficiàries de les beques pròpies “Teràpies per l’Alzheimer”.
- Aconseguir places públiques.

Normativa aplicable

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d’acolliment diürn de centres de dia per a gent gran.

Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.

Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d’Atenció Pública.

Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Decret de la Cartera de Serveis Socials, Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

RESOLUCIÓ DSO/2883/2021, de 16 de setembre, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, els annexos que regulen les condicions d'execució i els criteris d'assignació per als serveis d'atenció diürna ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual o física, de residència per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física, de residència assistida per a persones grans dependents i de centre de dia per a persones grans dependents.

Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Reus a 14 de juny de 2024