



CARTA DE SERVEIS

PIS ACOLLIDA

SERVEIS DE RECURSOS RESIDENCIALS PER A PERSONES AMB VIH/SIDA
EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL

CARRER NOU N°14 BAIXOS
LLEIDA
973261111
629906324

antisido 
Lleida



Introducció

El document que et presentem a continuació pretén informar, de forma sintètica, a tota la població destinatària del pis d'acollida, dels serveis del recurs i de com es duen a terme de forma que siguin el més satisfactoris, útils i valuosos per a totes les parts. També vol exposar quins són els mecanismes mitjançant els quals ens comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius del recurs. També, ha de servir per exposar com es gestionen les queixes i suggeriments, així com la manera en que les persones usuàries es poden adreçar i comunicar amb l'entitat.

Aquesta carta de serveis, serà revisada, com a mínim una vegada a l'any. D'aquesta manera es podrà veure si dona resposta a les variacions dels diferents perfils habituals de persones usuàries del servei i a les diferents intensitats de tractament i suport requerides. Valorant el funcionament, i estudiant noves demandes, identificant, també, oportunitats de millora.

Qui som?

Som un recurs residencial per a persones amb vih/sida en situació d'exclusió social. Forma part de l'Àrea d'Inclusió i Atenció Social i està inclòs dintre dels serveis d'atenció residencial de la Fundació Antisida de Lleida, entitat d'utilitat pública, sense ànim de lucre fundada l'any 1991. La nostra entitat va néixer amb l'objectiu de millorar de forma integral la qualitat de vida de les persones afectades pel vih/sida i s'ha anat adaptant a les necessitats que aquesta malaltia ha anat plantejant a la nostra societat.

El pis d'acollida pretén oferir a les persones afectades pel vih/sida que es troben en situació de vulnerabilitat social, un espai de caràcter temporal on estabilitzar la seva situació global.

Quins objectius tenim?

La finalitat del pis d'acollida, és que, mitjançant un equip multidisciplinari i una atenció socioeducativa, les persones residents estabilitzin la seva situació global.

Objectius Generals

- Millorar la qualitat de vida de les persones
- Potenciar les habilitats i capacitats personals
- Promoure la inserció social i laboral

Objectius específics

Cobrir les necessitats bàsiques:

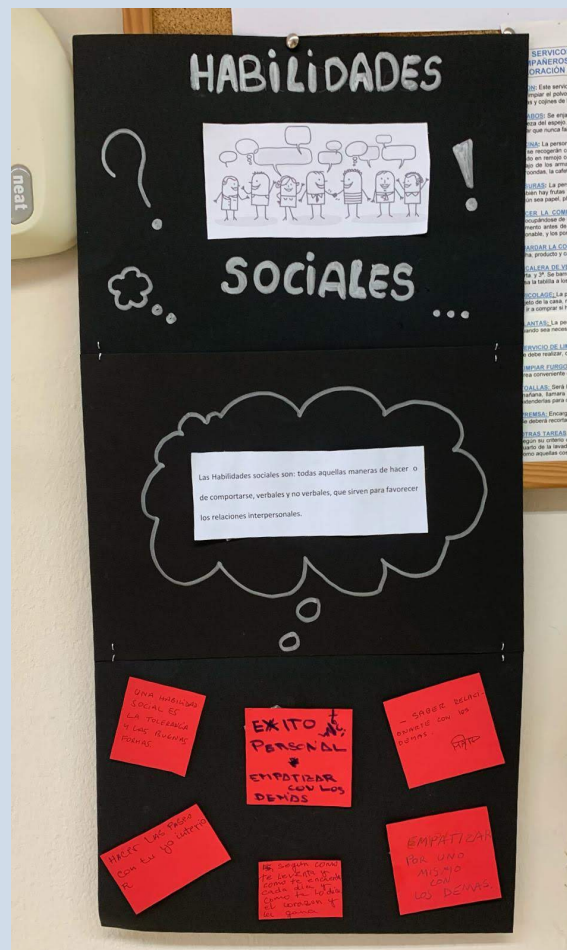
- Oferir allotjament, menjar, higiene i un espai de relació de convivència
- Promocionar hàbits saludables en relació amb la higiene personal, la dieta, els horaris, i les relacions personals

Atendre la malaltia:

- Acompanyar la persona en el seu procés d'estabilització de la malaltia mitjançant el seguiment de les visites mèdiques, el suport en els tractaments, la informació sobre la malaltia i el suport emocional.
- Promoure els hàbits de cura i atenció de la salut d'un/a mateixa.

Facilitar el procés socioeducatiu individual:

- Potenciar l'autoestima mitjançant el coneixement de les capacitats i aptituds pròpies
- Oferir formació en aquelles àrees necessàries
- Potenciar un oci i un lleure enriquidors per a la persona
- Oferir orientació laboral i promoció de la reinserció social plena



Quins serveis oferim?

De l'equip professional i del mateix projecte del recurs

Atenció personal

- Allotjament i manutenció
- Dinamització i suport a la participació
- Gestió dels acompanyaments, tenint en compte l'autonomia de la persona usuària

Atenció en el manteniment i la recuperació de funcions cognitives i socials

- Programes de manteniment i potenciació de les habilitats
- Programes d'activitat física i esport
- Programes de millora de la comunicació i el llenguatge.
- Gestió de suports per afavorir la inclusió social i laboral.
- Gestió de la utilització del temps de lleure.
- Activitats i gestió de les competències socials

Suport al benestar emocional i promoció de l'autodeterminació

- Informació, assessorament i suport
- Foment de la participació i la vinculació
- Nuclis de convivència que afavoreixen les interrelacions
- Suport psicològic i emocional
- Suports per al desenvolupament personal: hàbits i actituds, potenciació de la creativitat
- Suport per a la millora de l'autoconeixement, plans i projectes personals i presa de decisions responsable

Accions per a la millora de la salut

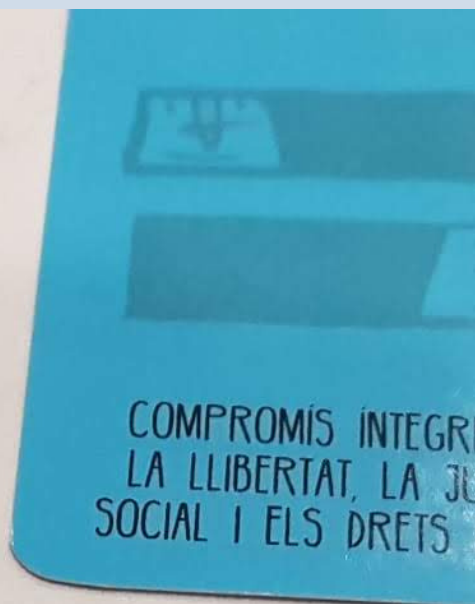
- Aplicació de mesures preventives i de foment de la salut.
- Coneixement de la malaltia (simptomatologia, efectes secundaris...).
- Adherència als diversos tractaments.
- Control i subministrament de la medicació i altres teràpies amb supervisió.
- Seguiment de pautes i instruccions facultatives.
- Assessorament professional per a l'aprofitament i la gestió del temps de les visites facultatives (saber preguntar, entendre, aclarir dubtes, contenir angústies...).
- Realització de tallers educatius per al desenvolupament integral de la persona.

Quins serveis oferim?

De l'habitatge

- Espais amplis amb ventilació i llum natural
- Accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda
- Totalment equipat





Perfil de persones ateses al servei

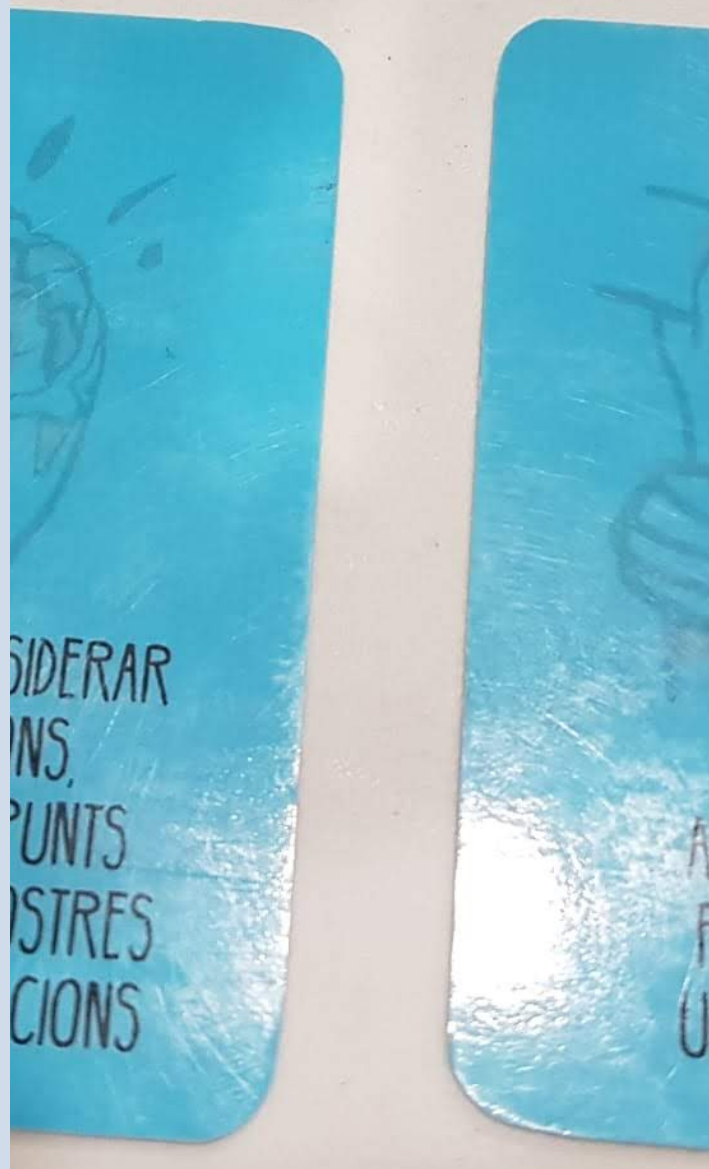
Persones majors d'edat, amb diagnòstic de VIH/Sida que es trobin en situació de vulnerabilitat social

Criteris d'admissió

- Ser major d'edat i menor de 65 anys
- Accedir de manera voluntària al servei
- Trobar-se abstinent, en programa de manteniment de metadona i amb seguiment específic, en cas de trajectòria com a persona consumidora de drogues
- En cas de patir un trastorn mental, estar compensat/a i en seguiment mèdic

Compromisos de qualitat

- Donar un suport integral i una atenció a la persona de manera individualitzada
- Aconseguir la satisfacció de les persones ateses
- Assegurar la qualitat dels serveis
- Oferir un programa d'activitats per les persones residents al recurs relacionades amb diferents àmbits
- Tenir un sistema de participació que permeti que les persones residents al pis d'acollida puguin expressar les seves opinions, queixes i suggeriments sobre el funcionament del recurs
- Fer una bona detecció i valoració de necessitats de les persones residents al recurs
- Ser el màxim de transparents possibles posant a disposició de les persones usuàries la informació suficient i de qualitat



INDICADORS DE QUALITAT

COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDAR DE QUALITAT
EFICÀCIA	Número de derivacions ateses	100%
	Número de persones ateses al recurs	20
	% ocupació	90%
SERVEI	% de persones amb PAI realitzat al cap de 2 mesos.	90%
	% de persones amb qui s'ha realitzat tutoria individual de manera quinzenal.	80%
	Núm. d'activitats d'oci programades durant el cap de setmana	1
	Núm. d'activitats orientades a la millora de la convivència programades entre setmana.	1
	% de persones que participen en programes de formació, ocupació i/o voluntariat externs al recurs.	5
	Altes programades amb acord entre la persona usuària i l'equip educatiu.	15%
	Les persones residents disposen d'informació actualitzada i de qualitat del propi recurs.	La cartellera es actualitzada cada 6 mesos.

INDICADORS DE QUALITAT

COMPROMÍS		INDICADOR	ESTÀNDAR DE QUALITAT
SALUT		% de persones que assisteixen a les visites mèdiques programades.	90%
		% de persones que disposen de TSI	90%
		Núm. d'activitats programades dirigides a la cura de la salut física.	2
		% d'ajuts econòmics dirigits a la cura de la salut.	50%
SATISFACCIÓ		% de persones que perceben una millora de la seva qualitat de vida durant l'estada al recurs.	80%
		Mitjana de satisfacció de les persones ateses al recurs	7 SOBRE 10
		Núm. d'assemblees mensuals	1
		% de queixes rebudes i respostes en el termini establert	
		% de suggeriments rebuts i respostos de manera satisfactòria.	

Mecanismes de participació en la millora del servei

Amb la finalitat de donar una atenció de qualitat a les persones residents al recurs és necessari conèixer la seva opinió sobre el servei, així com el seu grau de satisfacció. Aquest dada ens permet anar millorant i adequant el servei a les persones ateses amb la participació dels propis residents.

Els canals de participació de les persones usuàries són:

- Educador/a de referència: el primer nivell d'interlocució i participació és la disponibilitat de totes les persones treballadores a mantenir una escolta activa amb les persones residents, mantenint una actitud receptiva a tot allò que vulgui opinar, aportar i qüestionar qualsevol persona usuària del recurs. Cada persona resident ha de tenir un educador/a de referència per fer un seguiment del seu procés. De manera quinzenal es porten a terme tutories, tan amb l'educador/a de referència com amb la treballadora familiar on també s'ofereix un espai a la persona usuària per suggeriments o queixes. Aquest espai també permet a les persones usuàries expressar el seu grau de satisfacció envers les dinàmiques de funcionament del pis.
- Direcció: el director/a és una altra figura important dins del pis d'acollida. En el cas del nostre recurs no és una figura amb presència permanent, però sí amb disponibilitat constant. Té fixat un dia de treball a la setmana dins de l'espai del pis d'acollida per tal de fer seguiment dels usuaris/àries i de la gestió necessària pel correcte funcionament.
- Espais grupals: sovint els espais d'activitats grupals són un bon àmbit per poder conèixer com es troben les persones, què opinen i en quin moment es troben com a unitat de convivència. Els i les educadors/es han de promoure aquests espais i conduir aquests moments d'opinió i aportacions.
- Assemblees mensuals: són un espai on mesurar i prendre consciència de l'ambient i l'estat de la convivència, així com un lloc de comunicació horitzontal que permet escoltar a tothom. Segons els temes a tractar hi ha presència de diferents persones de l'equip professional. Es planifica un ordre del dia i s'aixeca un acta amb els acords presos, així com els suggeriments i queixes rebudes.
- Bústia de suggeriments i reclamacions: està instal·lada al costat de la cartellera d'informació del menjador. Tan els suggeriments com les queixes i les reclamacions seran considerades i tractades com una oportunitat de millora i innovació.

S'entén per suggeriment: una proposta de realitzar una nova actuació, ometre o modificar una que s'està duent a terme amb la finalitat de produir una millora o resoldre un defecte en la qualitat de l'atenció rebuda al recurs.

Definim per queixa: l'expressió d'una disconformitat o la demanda d'una rectificació d'algun aspecte que afecta el funcionament, la dotació o la pràctica rebuda al recurs per considerar que el seu estat actual perjudica l'exercici dels drets de les persones usuàries del pis d'acollida.

La gestió de les queixes, suggeriments i consultes ajuden a millorar de forma contínua l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat, suprimint o atenuant les causes d'insatisfaccions de les persones usuàries o d'incidències en la qualitat dels serveis.

Les queixes, suggeriments i consultes també articulen la participació de les persones usuàries en la llar residència. Totes les queixes, suggeriments i consultes es responen en l'assemblea mensual excepte quan calgui una resposta individualitzada.

- Enquesta anual del grau de satisfacció de les persones usuàries: es passa un cop l'any a totes les persones residents amb més d'un mes d'estada al recurs. Els resultats són analitzats per l'equip educatiu i la direcció de la Fundació.

Drets i deures de les persones usuàries del recurs

Drets:

- Allotjament i alimentació
- Gaudir de les activitats que es realitzin
- Beneficiar-se dels serveis que la Fundació ofereix de manera gratuïta com són l'atenció social, la inserció laboral, l'atenció psicològica i la reflexologia podal
- Disposar, prèvia autorització de l'equip educatiu, de les sortides i permisos sol·licitats, passat el període de prova d'un mes
- Conservar la plaça al recurs, sempre que l'absència sigui justificada i l'equip educatiu ho consideri oportú
- Ser tractat amb el degut respecte per totes les persones relacionades amb el recurs
- Convidar a menjar a familiars o amics prèvia autorització de l'equip educatiu
- Realitzar suggeriments o queixes en les assemblees mensuals per a la millora del funcionament del pis d'acollida

Deures:

- Conèixer i complir la normativa especificada al reglament de règim intern, així com signar-ho per legalitzar la seva acceptació
- Elaborar i complir els objectius pautats en el pla d'atenció individual (PAI)
- Assumir les responsabilitats de les tasques diàries establertes a la planificació setmanal, així com participar en les activitats del programa educatiu
- Assistir a les visites mèdiques, prendre la medicació prescrita pel metge, sense automedicar-se. Els tractaments estaran sota la supervisió de les educadores
- Acceptar les decisions preses per l'equip educatiu i comunicades pel director/a del recurs
- Respectar els horaris de menjades, descans i oci establerts
- Assistir a les reunions que es programin per a treballar les possibles dificultats de convivència que s'originin
- Respectar als companys/es i a totes les persones que treballen al recurs
- Evitar qualsevol acte que alteri la convivència



ON SOM?

C/NOU N° 14, BAIXOS DE LLEIDA, CP 25002

TELÈFON: 973261111
MÒBIL: 629906324

CORREU DE CONTACTE: ATENCIOSOCIAL@ANTISIDALLEIDA.ORG

HORARI D'ATENCIÓ: DE DILLUNS A DIJOUS DE 9:00-14:00 I DE 15:00-19:00, ELS DIVENDRES DE 9:00-14:00.