

PIS ACOLLIDA

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

CARTA DE SERVEIS

FUNDACIÓ ANTISIDA DE LLEIDA
CARRER NOU N°14 BAIXOS
LLEIDA
973 26 11 11
629906324

antisida Lleida









La present Carta de Serveis té per objectiu informar les possibles persones usuàries del pis d'acollida sobre els serveis que ofereix el recurs, el seu funcionament i els compromisos de qualitat que orienten la seva prestació.

Així mateix, el document recull els mecanismes de seguiment, supervisió i avaluació dels objectius del servei, així com els canals de comunicació amb l'entitat i els procediments per presentar queixes, reclamacions i suggeriments.

Aquest document es revisarà, com a mínim, una vegada a l'any, amb la finalitat d'avaluar el funcionament del recurs, adaptar-ne la resposta a les necessitats de les persones usuàries i identificar noves demandes i oportunitats de millora, garantint una atenció adequada i ajustada a les necessitats de cada persona.

antisida Lleida

QUI SOM

El pis d'acollida és un recurs residencial adreçat a persones que viuen amb el VIH i que es troben en situació de vulnerabilitat o exclusió social. Forma part de l'Àrea d'Inclusió i Atenció Social i s'integra en els serveis d'atenció residencial de la Fundació Antisida de Lleida, una entitat sense ànim de lucre i d'utilitat pública fundada l'any 1991.

La Fundació va néixer amb la finalitat de contribuir a la millora integral de la qualitat de vida de les persones afectades pel VIH i la sida, adaptant la seva actuació a l'evolució de les necessitats socials i sanitàries vinculades a aquesta realitat.
El pis d'acollida ofereix un espai residencial temporal amb l'objectiu de facilitar l'estabilització de la situació personal i social, afavorir el benestar i promoure l'autonomia.









antisida Lleida









OBJECTIUS DEL SERVEI

Objectius generals

- Millorar la qualitat de vida de les persones usuàries, promovent el seu benestar integral.
- Potenciar les habilitats, capacitats i recursos personals per afavorir l'autonomia.
- Promoure la inclusió social i laboral, afavorint la participació activa en la comunitat.

Objectius específics

1. Cobrir les necessitats bàsiques
   - Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques d'allotjament, alimentació i higiene personal, així com oferir un espai de convivència i relació interpersonal.
   - Promoure hàbits de vida saludables relacionats amb la higiene personal, l'alimentació equilibrada, l'organització dels horaris i les relacions interpersonals.
2. Afavorir l'atenció i la cura de la salut
   - Acompanyar les persones usuàries en el procés d'estabilització de la seva salut, facilitant el seguiment de les visites mèdiques, el suport en el compliment dels tractaments prescrits, l'accés a informació sobre el VIH i el suport emocional.
   - Promoure l'adquisició d'hàbits d'autocura i la responsabilització progressiva en la gestió de la pròpia salut.
3. Afavorir el procés socioeducatiu individual
   - Potenciar l'autoestima i l'autoconeixement mitjançant la identificació i el desenvolupament de les capacitats, habilitats i aptituds personals.
   - Facilitar l'accés a accions formatives adaptades a les necessitats i als objectius de cada persona.
   - Promoure activitats d'oci i lleure saludables, enriquidores i afavoridores de les relacions socials.
   - Oferir orientació i acompanyament en l'àmbit laboral, així com donar suport als processos d'inclusió social i d'assoliment d'una major autonomia personal.

QUINS SERVEIS OFERIM

El pis d'acollida ofereix una atenció integral i individualitzada, orientada a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries, promoure el seu benestar i afavorir el desenvolupament de les seves capacitats, l'autonomia personal i la inclusió social.

Els serveis s'organitzen en els àmbits d'actuació següents:

Atenció personal i cobertura de les necessitats bàsiques

- Allotjament i manutenció.
- Suport en les activitats de la vida quotidiana i en l'adquisició d'hàbits personals.
- Organització i gestió dels acompanyaments, d'acord amb les necessitats de cada persona i afavorint-ne l'autonomia.
- Dinamització de la convivència i suport a la participació en la vida quotidiana del recurs.

Manteniment i desenvolupament de les habilitats personals i socials

- Desenvolupament d'activitats per mantenir i potenciar les habilitats i capacitats personals.
- Promoció de l'activitat física i esportiva com a eina de benestar i salut.
- Activitats per millorar la comunicació i el llenguatge.
- Desenvolupament de les competències socials i de les habilitats relacionals.
- Suport en l'organització i l'aprofitament del temps de lleure.
- Acompanyament i gestió dels suports necessaris per afavorir la inclusió social i laboral.

Benestar emocional i autodeterminació

- Informació, orientació, assessorament i suport individualitzat.
- Foment de la participació activa i de la vinculació amb l'entorn.
- Promoció d'una convivència positiva i de les relacions interpersonals.
- Suport psicològic i emocional, d'acord amb les necessitats de cada persona i els recursos disponibles.
- Acompanyament en el desenvolupament personal, la consolidació d'hàbits i actituds positives i el foment de la creativitat.
- Suport en l'autoconeixement, la definició de projectes personals i la presa de decisions responsable.

QUINS SERVEIS OFERIM

Promoció de la salut i suport en l'atenció sanitària

- Aplicació de mesures preventives i promoció d'hàbits saludables.
- Informació i orientació sobre el VIH, la simptomatologia, els possibles efectes secundaris i altres aspectes relacionats amb la salut.
- Suport a l'adherència als tractaments prescrits.
- Suport en la gestió de la medicació i d'altres tractaments, d'acord amb les indicacions sanitàries i els protocols establerts.
- Seguiment de les pautes i indicacions dels professionals sanitaris.
- Acompanyament i preparació de les visites mèdiques, facilitant la formulació de preguntes, la comprensió de les indicacions i l'expressió de dubtes o preocupacions.
- Realització de tallers educatius orientats a la promoció de la salut i al desenvolupament integral de la persona.

L'habitatge

El pis d'acollida disposa d'un espai residencial equipat i preparat per afavorir el benestar i la convivència de les persones usuàries.
Les seves característiques inclouen:

- Espais amplis amb ventilació i llum natural.
- Equipament i mobiliari per al desenvolupament de la vida quotidiana.
- Condicions d'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda, d'acord amb les característiques de l'habitatge.

antisida Lleida



PERSONES DESTINATÀRIES I CRITERIS D'ACCÉS

El pis d'acollida s'adreça a persones majors d'edat que viuen amb el VIH que es troben en situació de vulnerabilitat o exclusió social, i que necessiten un recurs residencial temporal per afavorir l'estabilització de la seva situació personal, social i sanitària.

Per accedir al servei, cal complir els criteris següents:

- Tenir 18 anys o més i menys de 65 anys.
- Accedir al recurs de manera voluntària.
- En cas d'antecedents de consum de substàncies, trobar-se en una situació compatible amb el funcionament del recurs. Quan escaigui, es requereix abstinència o participació en un programa de manteniment amb metadona, amb el seguiment professional corresponent.
- En cas de presentar un trastorn de salut mental, trobar-se en una situació clínica estabilitzada i disposar de seguiment mèdic.

L'accés al recurs es valorarà tenint en compte les necessitats de la persona, la seva situació personal i social i l'adequació del servei per donar-hi resposta.

antisida Lleida

COMPROMISOS DE QUALITAT

La Fundació Antisida de Lleida es compromet a oferir una atenció de qualitat, centrada en la persona i adaptada a les necessitats de les persones usuàries del pis d'acollida, d'acord amb els compromisos següents:

- Atenció integral i individualitzada: oferir un acompanyament integral, respectant les necessitats, les circumstàncies personals i el ritme de cada persona.

- Satisfacció de les persones usuàries: promoure el benestar i la satisfacció de les persones ateses, tenint en compte les seves valoracions i propostes de millora.

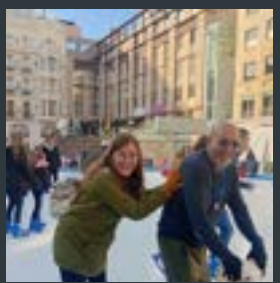
- Qualitat del servei: vetllar per la qualitat de l'atenció i revisar periòdicament el funcionament del recurs per identificar oportunitats de millora.

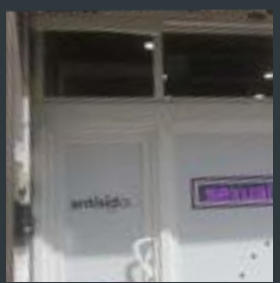
- Activitats adaptades a les necessitats: oferir un programa d'activitats que afavoreixi el desenvolupament personal, el benestar emocional, les habilitats socials i la inclusió comunitària.

- Participació activa: disposar de canals de participació que permetin a les persones usuàries expressar les seves opinions i presentar queixes i suggeriments sobre el funcionament del recurs.

- Detecció i valoració de necessitats: identificar i valorar les necessitats de les persones usuàries per adequar-hi l'atenció i els suports oferts.

- Transparència i accés a la informació: facilitar informació clara, suficient, accessible i actualitzada sobre els serveis, el funcionament del recurs i els canals de comunicació amb l'entitat.


ACOMPANYAMENT


QUALITAT


PARTICIPACIÓ


AUTONOMIA

antisida Lleida

INDICADORS DE QUALITAT

COMPROMÍS	INDICADORS	ESTÀNDARD DE QUALITAT
EFICÀCIA	Percentatge de derivacions rebudes que han estat valorades i gestionades	100%
EFICÀCIA	Persones ateses al recurs	16 Persones
EFICÀCIA	Percentatge d'ocupació del recurs	90%
SERVEI	Percentatge de persones usuàries amb el pla d'atenció individualitzat (PAI) elaborat durant els dos primers mesos d'estada	90%
SERVEI	Percentatge de persones usuàries amb tutories individuals realitzades amb periodicitat quinzenal	80%
SERVEI	Nombre d'activitats de lleure programades durant el cap de setmana	Mínim d'1 per setmana
SERVEI	Nombre d'activitats orientades a millorar la convivència programades entre setmana	Mínim d'1 per setmana
SERVEI	Seguiment de la participació de les persones usuàries en programes de formació, ocupació i/o voluntariat externs al recurs	Registre i valoració anual de la participació
SERVEI	Seguiment de les altes planificades i acordades entre la persona usuària i l'equip educatiu.	Registre i valoració anual de les altes planificades
SERVEI	Actualització de la informació disponible a la cartellera del recurs	Com a mínim, una vegada cada sis mesos
SALUT	Percentatge de persones usuàries que assisteixen a les visites mèdiques programades	90%
SALUT	Percentatge de persones usuàries que disposen de targeta sanitària individual (TSI)	90%
SALUT	Nombre d'activitats programades anualment dirigides a la cura de la salut física	Mínim de 2 per any
SALUT	Percentatge del pressupost destinat a ajuts econòmics que es dedica a necessitats relacionades amb la salut	50%
SATISFACCIÓ	Percentatge de persones usuàries que perceben una millora de la seva qualitat de vida durant l'estada al recurs	80%
SATISFACCIÓ	Valoració mitjana de la satisfacció de les persones ateses al recurs	Igual o superior a 7 sobre 10
SATISFACCIÓ	Nombre d'assemblees de persones usuàries	Mínim d'1 al mes
SATISFACCIÓ	Percentatge de queixes rebudes que es responen dins del termini establert	100%
SATISFACCIÓ	Percentatge de suggeriments rebuts que es responen dins del termini establert	100%

antisida Lleida

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ EN LA MILLORA DEL SERVEI

Per garantir una atenció de qualitat i adaptada a les necessitats de les persones residents, és fonamental conèixer la seva opinió i el seu grau de satisfacció amb el servei. La seva participació permet identificar necessitats, detectar possibles aspectes de millora i contribuir a l'avaluació i la millora contínua del funcionament del pis d'acollida.
El recurs disposa de diferents canals perquè les persones usuàries puguin expressar les seves opinions, fer propostes, plantejar dubtes i comunicar queixes o reclamacions, tant individualment com col·lectivament.
Es garanteix la confidencialitat de les comunicacions i un tracte respectuós, sense que el fet de presentar una queixa o un suggeriment pugui comportar un tracte desfavorable.

1. Educador/a de referència
Cada persona resident disposa d'un/a educador/a de referència que fa el seguiment del seu procés individual. Els i les professionals del recurs promouen una escolta activa i una actitud receptiva davant les opinions, les propostes i les inquietuds de les persones usuàries.
Es duen a terme tutories individuals quinzenals amb l'educador/a de referència i la treballadora familiar, en les quals es facilita un espai per expressar necessitats, suggeriments, queixes i valoracions sobre el funcionament del pis d'acollida.

2. Direcció
La direcció del pis d'acollida és una altra via d'interlocució per a les persones residents. Tot i que no té presència permanent al recurs, manté la disponibilitat per atendre les qüestions que s'hi plantegin i té assignat un dia de treball setmanal al pis d'acollida per fer el seguiment de les persones usuàries i de les necessitats de gestió i funcionament del servei.

3. Espais grupals de convivència i activitats
Les activitats grupals i els espais de convivència afavoreixen l'expressió d'opinions, l'intercanvi d'experiències i la detecció de necessitats individuals i col·lectives. L'equip educatiu promou aquests espais i facilita la participació de les persones residents en un clima de respecte i escolta.

4. Assemblees mensuals
Les assemblees mensuals són un espai de participació col·lectiva que permet valorar l'estat de la convivència, compartir opinions i abordar qüestions relacionades amb el funcionament del pis d'acollida.
En funció dels temes que s'hi tracten, hi poden participar diferents professionals de l'equip.
Les assemblees disposen d'un ordre del dia i s'hi redacta una acta que recull els acords adoptats, així com els suggeriments i les queixes plantejats.

5. Bústia de suggeriments, queixes i reclamacions
El recurs disposa d'una bústia situada al costat de la cartellera informativa del menjador, mitjançant la qual les persones usuàries poden fer arribar les seves propostes, queixes i reclamacions. Aquest canal permet expressar-se per escrit i facilita la presentació de comunicacions de manera individual i confidencial.

Aquestes comunicacions es consideren una oportunitat per detectar necessitats, corregir possibles mancances i introduir millores en la qualitat de l'atenció.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ EN LA MILLORA DEL SERVEI

S'entén per suggeriment una proposta de nova actuació o de modificació o supressió d'una actuació existent amb la finalitat de millorar el servei o corregir possibles mancances en la qualitat de l'atenció.
S'entén per queixa l'expressió de disconformitat amb algun aspecte del funcionament, dels recursos disponibles o de l'atenció rebuda, especialment quan es considera que pot afectar els drets o el benestar de les persones usuàries.

6. Gestió i resposta de les queixes, els suggeriments i les consultes
Les queixes, els suggeriments i les consultes contribueixen a la millora contínua de la qualitat del servei, ja que permeten identificar i abordar les causes d'insatisfacció i les possibles incidències en l'atenció.
Totes les comunicacions rebudes són registrades, valorades i gestionades per l'equip responsable.
Amb caràcter general, les qüestions que afecten el funcionament col·lectiu del recurs es poden tractar a les assemblees mensuals, sempre que sigui adequat i es respecti la confidencialitat de les persones implicades.
Quan la naturalesa de la qüestió ho requereix, es dona una resposta individualitzada a la persona interessada.

Les queixes, els suggeriments i les consultes es responen en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la seva recepció. Si la complexitat de la qüestió impedeix donar-hi una resposta definitiva dins d'aquest termini, s'informa la persona interessada de l'estat de la gestió i dels passos següents.
La presentació d'una queixa o d'un suggeriment no pot comportar cap tracte desfavorable envers la persona usuària.

7. Enquesta anual de satisfacció
Un cop l'any es fa una enquesta de satisfacció adreçada a les persones residents que porten més d'un mes al recurs. Aquesta eina permet recollir la seva valoració sobre l'atenció rebuda i el funcionament del pis d'acollida.

Els resultats són analitzats per l'equip educatiu i la direcció de la Fundació, amb la finalitat d'identificar punts forts, detectar necessitats i orientar possibles accions de millora.
Les conclusions de l'enquesta contribueixen a l'avaluació del servei i a la revisió dels compromisos de qualitat, amb l'objectiu d'oferir una atenció cada vegada més adequada a les necessitats de les persones residents.









DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

Drets

·Disposar d'allotjament i alimentació adequats.
·Participar en les activitats i les decisions que afectin la convivència i el funcionament del pis.
·Accedir als serveis d'atenció social i psicològica, així com a les altres activitats i serveis que ofereix la Fundació.
·Rebre un tracte respectuós, digne i igualitari, sense cap tipus de discriminació.
·Gaudir d'intimitat i privacitat en el teu espai personal i en les teves relacions.
·Que les teves dades personals i la informació social i sanitària siguin tractades de manera confidencial.
·Mantenir la teva autonomia personal, prendre les teves pròpies decisions i gaudir de llibertat personal, respectant les normes comunes de convivència.
·Sol·licitar sortides, permisos i visites, d'acord amb les condicions de convivència establertes i el procediment del recurs.
·Conservar la teva plaça durant les absències justificades, d'acord amb els criteris establerts pel recurs.
·Rebre un tracte respectuós per part de totes les persones relacionades directament o indirectament amb el pis.
·Mantenir el contacte amb familiars, amistats i persones de referència, així com rebre visites en les condicions acordades per garantir la convivència.
·Fer arribar les teves propostes o queixes a les reunions de convivència per contribuir a millorar el funcionament del pis.
·Expressar lliurement les teves opinions, propostes, desacords o queixes, sense rebre cap tracte desfavorable per aquest motiu.
·Conèixer els canals disponibles per presentar queixes i reclamacions, rebre'n resposta i, si ho consideres necessari, adreçar-te als organismes competents.
·Rebre informació clara sobre els teus drets, responsabilitats, pla d'intervenció i qualsevol decisió que t'afecti.

antisida Lleida

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

Deures

·Conèixer i respectar les normes de convivència i funcionament recollides en aquest reglament.
·Participar en l'elaboració i el seguiment del teu Pla d'Atenció Individual (PAI), d'acord amb les teves necessitats i objectius.
·Assumir les responsabilitats de les tasques diàries establertes en la planificació, així com participar en les activitats del pis d'acollida.
·Tenir cura de la teva salut i responsabilitzar-te dels teus tractaments, seguint les indicacions sanitàries i els acords establerts amb l'equip professional.
·Respectar les decisions acordades per l'equip professional i comunicades per la direcció del pis.
·Respectar els horaris i els acords comuns relacionats amb els àpats, el descans i les activitats.
·Participar en les reunions que es convoquin per abordar les possibles dificultats de convivència.
·Respectar les altres persones residents, l'equip professional i totes les persones vinculades al recurs.
·Tenir cura de les instal·lacions, els espais compartits i les pertinences pròpies i alienes.
·Evitar comportaments que puguin perjudicar la convivència, la seguretat o el benestar de les altres persones.

La Fundació Antisida de Lleida revisarà periòdicament aquesta Carta de Serveis, com a mínim una vegada l'any, per garantir que la informació es manté actualitzada i s'ajusta a les necessitats de les persones usuàries i al funcionament del recurs.
La revisió tindrà en compte els resultats dels indicadors de qualitat, les valoracions de satisfacció, les queixes i els suggeriments rebuts i les propostes de millora identificades per l'equip professional.

Les modificacions que es considerin necessàries s'incorporaran al document per reforçar la transparència, la qualitat de l'atenció i la millora contínua del servei.

Entitat responsable: Fundació Antisida de Lleida
Servei: Pis d'acollida



FUNDACIÓ ANTISIDA DE LLEIDA

www.antisidalleida.org
atenciosocial@antisidalleida.org
973261111
629906324

antisida Lleida