

# CARTA DE SERVEIS CENTRE DE DIA LA TORRE SETZE

## Qui som?

---

**La Torre Setze és un Centre de Dia** col·laborador amb Benestar Social, especialitzat en l'atenció gerontològica que presenta un servei centrat en les persones que pateixen algun tipus d'afectació en l'àmbit sanitari i social.

### MISSIÓ

La nostra intenció és, a través d'un treball multidisciplinari bio-psico-social i seguint el model d'atenció centrada en la persona, oferir el tractament i suport necessari a aquestes persones que com conseqüència d'alguna malaltia/traumatisme han patit alguna deficiència a nivell físic, psíquic o social, amb la finalitat de poder incrementar i mantenir la seva qualitat de vida. Volem aportar seguretat i suport a l'entorn familiar per acompanyar i poder millorar la seva autonomia.

### VISIÓ

Volem ser un centre de dia de referència en el barri on se'ns conegui tant per l'atenció especialitzada a les persones com als seus familiars, conjugant professionalitat amb un tracte proper i càlid.

### VALORS

A **la Torre Setze** tenim com a valors

- Respecte i vocació de serveis. Tan per les persones que s'atenen com els familiars
- Compromís amb les persones. Ens comprometem a una atenció integral a les persones grans i les seves famílies
- Qualitat i millora contínua. Tant en els serveis prestats així com una millora en l'atenció a partir dels suggeriments i canvis que es poden dur a terme
- Transparència. Claredat en l'exercici de les funcions, garantint l'accés a la informació.
- Col·laboració i treball en xarxa. Mantenir un contacte estret amb familiars, treballadors socials externs i tots els professionals del centre.

## Quins serveis oferim?

---

**La Torre Setze** disposa d'un equip de vuit professionals que atenen als usuaris amb amplia experiència

professional i adequada formació. Aquest **equip multidisciplinari** compta amb una fisioterapeuta, infermera, psicòloga, i diversos auxiliars a més de servei de transport adaptat per cadira de rodes.

A més comptem amb servei de menjador amb dietes personalitzades i servei de dutxa, entre altres.

A nivell de **psicologia** es basa en fer una primera avaluació per poder detectar a les persones que pateixen una pèrdua de memòria i poder-les diferenciar dels dèficits normals per l'edat. De les activitats més destacades que s'ofereixen són els tallers de memòria activa que els dissenya la

psicòloga especialitzada, que consten de diferents activitats amb l'objectiu de promoure l'estimulació cognitiva i prevenir o alleujar els símptomes de deteriorament. Els usuaris hi assisteixen en grups reduïts i homogenis en funció del grau de deteriorament i les necessitats emocionals que presenten observades a partir d'exploracions semestrals.

Es compta amb l'atenció professional d'una **fisioterapeuta** especialitzada la qual realitza plans individualitzats semestrals per a atendre les necessitats específiques dels usuaris (*recuperació després de caigudes, etc*). D'altra banda els usuaris supervisats per la fisioterapeuta i gerocultores realitzen rehabilitació física diària per a obtenir els beneficis que suposa estar actius, millorant la seva mobilitat i estimulant el manteniment necessari per les activitats de la vida quotidiana.

El centre també compta d'un servei de menjador amb **càtering** propi, el qual es supervisat per la infermera, per tal de garantir una bona qualitat dels aliments així com una nutrició equilibrada.

També compta amb un servei de **taxi** adaptat per a cadires de rodes per si és necessari anar a buscar i/o portar a casa a la persona interessada en assistir al centre de dia.

## Quins compromisos adoptem?

---

Els compromisos que adoptem son:

- Atenció especialitzada i professional a partir de que els professionals tinguin una formació adequada a les seves funcions
- Vetllar per les necessitats, satisfacció i expectatives de les persones a les què s'atenen a partir d'avaluacions semestrals tant a nivell psicològic com físicament a través de la elaboració dels PAI
- Vetllar per la satisfacció de les persones treballadores al centre a partir de la comunicació amb la psicòloga i la coordinadora, mantenint un contacte estret en el dia a dia així com les reunions per planificar els plans individualitzats
- Atenció a les famílies i orientació dels recursos que tenen disponibles, així com obrir un canal de comunicació a partir d'una primera entrevista amb la coordinadora
- Disposar d'un reglament intern que s'entregui al usuari o a la família en el mateix moment de fer el contracte
- Solucionar l'abans possible les incidències i reclamacions a partir del lliurament d'un formulari així com la gestió a nivell de coordinació
- Mantenir un espai accessible per tots els usuaris i còmode mantenint l'entrada a peu de carrer, amb un lavabo i una dutxa adaptada, il·luminació adequada, equipament, amb els serveis elèctric, d'instal·lació e higiènic-sanitaris complementaris necessaris.
- Mantenir un ambient familiar, acollidor, càlid i un tracte proper tant entre els usuaris, els treballadors com amb les famílies.

## Normativa aplicable al centre

---

- Normativa plan COVID-19
- Decret 182/2003 del 22 de Juliol de Regulació de Serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran
- Compliment amb la Norma UNE 93200:2008 Certificat de qualitat de Cartes de Serveis

## Reclamacions

---

Les queixes i suggeriments seran sol·licitades a coordinació, amb la possibilitat de poder fer-los verbalment i si és necessari es pot proporcionar un full de reclamació oficial a partir del qual es podran processar.

Les persones usuàries es poden adreçar i comunicar amb l'entitat gràcies al manteniment d'una relació directe amb família via telefònica amb un mòbil **687951954** o un fixe **932372642** i via email [latorresetze@yahoo.es](mailto:latorresetze@yahoo.es) per a qualsevol queixa o suggeriment.

Disposem d'una pàgina web on poder consultar [www.latorresetze.com](http://www.latorresetze.com)

**Carrer de la Torre, 16 , 08006 (Barcelona)**

L'horari: es de 9:00 a 18 h.