



CENTRE PER L'AUTONOMIA PERSONAL
C/ Garraf, 17 – 25005 Lleida – Telèfon 973 22 57 32 – Mòbil 676 459 262

CARTA DE SERVEIS



CENTRE PER L'AUTONOMIA PERSONAL
C/ Garraf, 17 – 25005 Lleida – Telèfon 973 22 57 32 – Mòbil 676 459 262

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI
2. ON SOM
3. QUE FEM
4. QUE OFERIM
5. A QUI VA ADREÇAT
6. COM FUNCIONEM
7. MISSIÓ/VISIÓ /VALORS
8. COMPROMISOS DE QUALITAT
9. DRETS I DEURES
10. CONSULTES/QUEIXES I SUGGERIMENTS



CENTRE PER L'AUTONOMIA PERSONAL
C/ Garraf, 17 – 25005 Lleida – Telèfon 973 22 57 32 – Mòbil 676 459 262

1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Centre per a l'Autonomia Personal és un servei GRATUÏT de l'associació AREMI, que té com a objectiu principal donar informació i assessorament tècnic, qualificat i actualitzat sobre tecnologies i productes de suport i adaptacions per a l'accessibilitat i a l'entorn de les persones amb alguna situació de dependència, familiars, cuidadors i/o professionals.

La finalitat del programa és la millora de la qualitat de vida i afavorir el manteniment de les condicions per a la vida autònoma i independent de les persones amb situació de dependència amb caràcter temporal o permanent.

Es tracta d'un projecte d'interès general, dirigit a tot individu, sigui quina sigui la seva diversitat funcional, a persones cuidadores formals i informals, a la gent gran, als i les professionals, a estudiants, a les entitats, institucions i empreses, als centres educatius, i a centres d'atenció primària.

2. ON SOM

ADREÇA : C/ Garraf 17, 25005 Lleida

TELEFON: 676459262

HORARI D'ATENCIÓ: Cal concertar cita prèvia

EMAIL: sirius@associacioaremi.org

WEB: www.associacioaremi.org/info/sirius-aremi

RESPONSABLE DEL SERVEI: Soraia Lusilla



CENTRE PER L'AUTONOMIA PERSONAL
C/ Garraf, 17 – 25005 Lleida – Telèfon 973 22 57 32 – Mòbil 676 459 262

Com pots arribar al nostre servei?



L2	Parada Ronda / Plaça Europa
L3	Parada Ronda / Plaça Europa
L5	Parada Alcalde Porqueres / Plaça Europa
L8	Parada Alcalde Porqueres / Plaça Europa
L9	Parada Ronda / Plaça Europa
L20	Parada Ronda / Plaça Europa



3. QUE FEM

És un servei personalitzat per a l'usuari, segons les seves necessitats. Valorem i orientem sobre els diferents productes de suport per a les activitats de la vida diària.

El Centre per a l'Autonomia Personal SIRIUS-AREMI s'**estructura** de la següent manera:

- La Unitat d'Accessibilitat informa i orienta sobre qualsevol qüestió relacionada amb l'accessibilitat i supressió de barreres. Treballem amb la col·laboració de la Fundació Lleida Solidària.
- La Unitat de Productes de Suport informa, orienta i assessora sobre mobiliari i productes de suport per a la mobilitat i les activitats de la vida diària de les persones. Dona suport a la formació de professionals del camp de l'autonomia personal, familiars i persones interessades en aquest àmbit. Promou la normalització quant a l'ús de productes de suport.
- La Unitat de Tècniques Augmentatives de Comunicació i Habilitació (UTAC) Informa, assessora, valora i fa demostracions sobre :
Sistemes augmentatius de comunicació
Accés alternatiu a l'ordinador
Control de l'entorn.
Fa seguiment del procés d'intervenció a les persones usuàries, els familiars i els professionals.

4. QUE OFERIM

El servei ofereix:

- Assessorament i orientació personalitzada sobre: productes de suport i adaptacions per tal de resoldre barreres en les activitats de la vida diària. ja sigui per comunicar-se, banyar-se, canviar-se, alimentar-se, desplaçar-se.... també en l'adaptació de la llar a les necessitats de la persona, amb l'objectiu de garantir la seva seguretat; i finalment l'adaptació del lloc de treball per a la seva accessibilitat



- Formació i coneixement: organització i/o realització d'activitats formatives, en diferents formats, relacionades amb els productes de suport, d'adaptació de l'entorn, d'accés a l'ordinador, i sobre tècniques per a mobilització segura de persones, etc.
- Difusió de recursos i productes: visites a l'exposició i organització d'activitats que donin resposta a les necessitats dels professionals, de les persones amb diversitat funcional, dels seus cuidadors o estudiants en relació als productes de suport, l'accessibilitat, i les tècniques per afavorir l'autonomia personal de totes les persones

5. A QUI VA ADREÇAT

L'accés al servei és universal i està adreçat a tota persona en situació de dependència, ja sigui temporal o permanent, als seus familiars i persones que en trenen cura; entitats del sector, professionals, estudiants i particulars.

L'impacte territorial al qual donem cobertura es Lleida i província, arribant així a totes les comarques del territori.

L'accés a aquest servei es GRATUÏT.

6. COM FUNCIONEM

-RECEPCIÓ DE DEMANDES

Per donar la informació/orientació i assessorament a les persones interessades, aquestes contacten amb el servei i son ateses pel professional competent en cada àrea d'atenció.

-DERIVACIÓ AL BANC DE PRODUCTES DE SUPORT DE L'ASSOCIACIÓ AREMI

Si la demanda ho requereix es fa la derivació al servei de préstec del Banc de productes de suport de l'Associació AREMI



-FORMACIÓ

En l'organització de les diferents accions formatives, en primer lloc identifiquem el tema que considerem com a important, posteriorment es contacta amb el proveïdor i/o formador i posteriorment es fa la corresponent difusió i organització a través de les xarxes socials.

També s'organitzen tallers/xerrades de diferents temàtiques (tallers de transferències, de mobilitzacions, de comunicació) per tal de donar resposta a diferents demandes d'estudiants, professionals, usuaris, familiars i cuidadors.

-ACTUALITZACIÓ CONTINUADA DELS DIFERENTS PRODUCTES DE SUPORT

S'actualitza periòdicament les novetats dels diferents productes de suport, contactant amb els proveïdors i empreses que els subministren.

-TREBALL EN XARXA

Es fa un treball en xarxa amb els Servei Socials d'Atenció Primària, Àrees Bàsiques de Salut, centres hospitalaris, centres sociosanitaris, Servei de la Dependència de l'Ajuntament de Lleida, Creu Roja i altres entitats privades.

Els equips de professionals de les diferents entitats públiques i/o privades, fan ús del centre per a l'autonomia personal com a una eina més de la comunitat ja sigui via telefònica, correu electrònic o de manera presencial.

Els nostres objectius del treball en xarxa són:

1. Arribar al màxim de població possible optimitzant els recursos de la comunitat.
2. Coordinació del SIRIUS amb els diferents serveis de la comunitat per donar atenció a les persones que precisin de productes de suport per millorar la seva autonomia personal
3. Participar activament en els diferents serveis de la comunitat.
4. Compartir el coneixement dels recursos que existeixen a la comunitat.
5. Consolidar el SIRIUS com un recurs més de la comunitat.



Es treballa amb xarxa amb la resta de Centres per a l'Autonomia Personal de Catalunya: Barcelona, Vic, Tremp, Igualada, Girona i Granollers i es fan reunions periòdiques de treball anualment. Els contactes dins aquesta xarxa s'estableixen mitjançant la utilització del correu electrònic, telefònicament entre d'altres.

7. MISSIÓ/VISIÓ /VALORS

L'Associació AREMI és una entitat compromesa amb les persones amb Paràlisi Cerebral, pluridiscapacitat i discapacitats similars, i amb totes les seves famílies i persones cuidadores. És una entitat que vetlla per aquelles persones més vulnerables dels seus serveis. Aquesta mateixa filosofia i valors s'extrapolen al centre per a l'Autonomia Personal SIRIUS-AREMI.

A més com a entitat compromesa amb la societat, no discrimina a ningú per raons de gènere, origen ètnic o social, edat i orientació sexual.

8. COMPROMISOS DE QUALITAT

► Assessorarem i orientem sobre productes de suport i adaptacions, accessibilitat i seguretat en l'habitatge i sistemes alternatius de comunicació.

Com ho fem:

1. Posant a l'abast de la província de Lleida un espai d'exposició permanent de productes de suport, adaptacions i de sistemes de control de l'entorn.

INDICADOR: Nombre de trucades telefòniques preguntant pel servei.

INDICADOR: Nombre de visites a l'espai d'exposició permanent.

2. Donem atenció personalitzada a totes les peticions d'informació, orientació i assessorament que ens arriben al servei per qualsevol via (presencial, telefònica, via correu electrònic)

INDICADOR : Nombre de consultes rebudes (presencial, telefònica, via correu electrònic) al servei.



- ▶ Informar sobre els diferents recursos existents a la comunitat.

Com ho fem:

1. Oferir informació actualitzada sobre la promoció de l'autonomia personal a tot individu que ho necessiti i el seu entorn mes proper.

INDICADOR: Nombre de sol·licituds derivades d'altres serveis de la comunitat.

INDICADOR: Nombre de sol·licituds telefòniques d'assessorament rebudes.

INDICADOR: Nombre de sol·licituds via correu electrònic d'assessorament rebudes.

INDICADOR: Nombre de sol·licituds presencials d'assessorament rebudes.

- ▶ Millorar les competències professionals a la formació permanent dels i les professionals de l'àmbit d'actuació.

Com ho fem:

1. Organitzar accions formatives i divulgatives quant a l'àmbit dels productes de suport per a les AVD, la comunicació alternativa i/o augmentativa i l'ús de noves tecnologies, i l'accessibilitat.

INDICADOR: Nombre d'accions formatives quant a l'àmbit dels productes de suport per a les AVD

INDICADOR: Nombre d'accions formatives quant a l'àmbit de la comunicació alternativa i/o augmentativa i l'ús de noves tecnologies.

INDICADOR: Nombre d'accions formatives quant a l'àmbit de l'accessibilitat.



- ▶ Optimitzar els recursos de la comunitat i potenciar el treball en xarxa.

Com ho fem:

1. Estem treballant en un projecte de col·laboració amb l' Unitat d'Avaluació i Coordinació Cronicitat (àmbit d'atenció Primària Institut Català de la Salut) per tal de donar atenció als pacients crònics complexos (PCC) i als malalts crònics avançats (MACA), realitzant un treball en xarxa juntament amb els professionals de les Àrees Bàsiques de Salut de la ciutat de Lleida i província.

INDICADOR: Nombre de casos derivats des de les Àrees Bàsiques de Salut de Lleida.

INDICADOR: Nombre de casos atesos.

INDICADOR: Nombre de casos resolts favorablement

2. Estem treballant en un Projecte de difusió de la Comunicació Augmentativa i Alternativa a l'àmbit sanitari juntament amb els professionals de la Unitat de Logopèdia (Servei de Rehabilitació) de l'Hospital Universitari Santa Maria de Lleida (en el marc del conveni de col·laboració establert entre ambdós serveis).

INDICADOR: Nombre de professionals de l'àmbit sanitari als quals se'ls ha fet la difusió del projecte.

3. Es deriven les demandes que ho requereixin, al Banc de Productes de Suport de l'Associació AREMI o altres.

INDICADOR: Nombre de sol·licituds derivades als diferents bancs de productes de suport.



9. DRETS I DEURES

DRETS

1. Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Dret a rebre atenció per part d'una persona amb un nivell de professionalitat adequat a la seva demanda.
3. Dret a rebre un tracte respectuós i àgil, obtenint informacions entenedores i complertes.
4. Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant del nostre servei.
5. Dret a tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la pròpia intimitat.
6. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives al servei per qualsevol canal, presencialment, telefònicament o a través del web.
7. Dret a poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.



CENTRE PER L'AUTONOMIA PERSONAL
C/ Garraf, 17 – 25005 Lleida – Telèfon 973 22 57 32 – Mòbil 676 459 262

DEURES

1. Deure de fer un ús correcte i adequat de les instal·lacions del servei.
2. Deure de respectar els horaris del servei i els horaris de les citacions fixades.
3. Deure de respectar la dignitat i els drets de les/els professionals del servei.
4. Deure de respectar l'ordre d'atenció.

10. CONSULTES/QUEIXES I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments , comentaris o propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se:

- Adreça electrònica: sirius@associacioaremi.org
- Telèfon: 676459262 / 973225732
- Lloc web: www.associacioaremi.org/contacto
- Presencialment: C/Garraf 17 25005 Lleida



CENTRE PER L'AUTONOMIA PERSONAL
C/ Garraf, 17 – 25005 Lleida – Telèfon 973 22 57 32 – Mòbil 676 459 262



SIRIUS-AREMI

Centre per a l'autonomia personal



Mobilitat · AVD · Posicionament



Comunicació · Accés a la tecnologia



Accessibilitat