



Llar Residència "Les Casetes"

CARTA DE SERVEIS



Llar Residència "Les Casetes"

INDEX

CARTA DE SERVEIS

1. Qui som
2. Persones destinatàries del servei
3. Serveis que oferim
 - 3.1 *Serveis bàsics*
 - 3.2 *Serveis complementaris*
4. Missió
5. Visió
6. Valors
7. Condició d'accés al servei
8. Horari d'atenció
9. Drets i deures de les persones usuàries
10. Els compromisos que adoptem
11. Com mesurem els compromisos
12. Com les persones usuàries es poden adreçar i comunicar amb el servei
13. Normativa aplicable
14. Com gestionem les queixes i suggeriments
15. Dades de contacte i accés



CARTA DE SERVEIS DE LA LLAR-RESIDÈNCIA LES CASETES

1. QUI SOM

TALLER EL XOP, SCCL. és una entitat social d'àmbit català amb CIF. F08505323 i domicili al Passatge Antoni Gassol, 18 de Barcelona 08018. Inscrita en el Registre de Cooperatives dels Departament de Treball, Secció Cooperatives de la Generalitat de Catalunya amb el número 802, i al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el número **E00817**.

Entitat constituïda sense ànim de lucre i segons els seus estatuts, té com a objectiu principal, la integració social i l'atenció de les persones amb discapacitat intel·lectual, mitjançant la creació, gestió i direcció de tot tipus de centres i serveis

La Cooperativa EL XOP, SCCL. Gestiona la llar-residència Les Casetes, té una capacitat registral de 12 places, i és un servei d'acolliment residencial de caràcter permanent i/o temporal substitutori de la llar i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones amb discapacitat intel·lectual adultes.

El servei de la llar-residència, està inscrita al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments, en la Secció de Serveis amb el número **S08163**.

2. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

El servei va dirigit a persones adultes amb discapacitat intel·lectual, amb necessitat de suport extens, limitat i generalitzat i està destinat a substituir el seu domicili habitual. Les persones ateses estan integrades en centres ocupacionals diürns

3. ELS SERVEIS QUE OFERIM

3.1 Serveis bàsics:

La llar, és un servei especialitzat, d'acolliment residencial de caràcter permanent i/o temporal substitutori de la llar i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones amb discapacitat intel·lectual adultes.

- Allotjament.
- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Atenció i cura personal.
- Atenció a la salut i seguretat personal a la llar.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal.
- Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.
- Foment de l'oci i lleure.
- Assessorament i supervisió.
- Atenció conductual.



3.2 Serveis complementaris:

La llar ofereix serveis complementaris i opcionals al serveis bàsics, als quals la persona atesa pot optar voluntàriament que li siguin facilitats.

La llar podrà crear tots aquells serveis complementaris necessaris o convenients per a la integració social de les persones ateses, d'acord amb el programa que elabora l'equip tècnic de la llar.

Actualment són:

- Podologia
- Perruqueria.
- Depilació.
- Productes personals.
- Transport.

Acompanyaments a visites mèdiques i de gestions personals.

4. MISSIÓ

Promoure el benestar general i la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual.

Amb aquesta finalitat, s'ofereix un servei de llar-residència amb els mitjans necessaris per a desenvolupar, mantenir i augmentar la seva autonomia i adaptació, i afavorir, a més, una major participació a les activitats i situacions de la vida diària i comunitària.

5. VISIÓ

Potenciar estils de vida cada vegada més integradors i normalitzats, que s'adeqüin a les demandes personals de cada individu.

Per a complir aquest compromís, es promouran accions dirigides a la consecució d'una visió de futur compartida amb totes les àrees que componen l'estructura funcional del centre.

6. VALORS

- **Qualitat de vida:** Fomentar el benestar general de la persona.
- **Drets de la persona:** Vetllar pels drets humans de cada individu, respectant la seva individualitat i la seva intimitat.
- **Conducta ètica:** Fer valer valors com l'honestedat, la solidaritat la transparència i el compromís social.
- **Gestió de qualitat:** Potenciar la millora contínua del servei, vetllant per la satisfacció de les persones usuàries.



7. CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI

Els requisits que es tindran en compte per a poder realitzar un ingrés són els següents:

- Ser major d'edat.
- Disposar del Certificat de discapacitat emès pel CAD.
- Disposar de la valoració de Grau i Nivell de Dependència.
- Disposar del dictamen tècnic-facultatiu realitzat per l'Equip de Valoració i Orientació del Centre d'Atenció a Disminuïts corresponent. Haver passat per l'EVO laboral i que disposi d'un lloc de treball o atenció diürna.
- La persona, família/representant legal/tutor/assistent ha d'haver realitzat la sol·licitud d'accés pertinent a través del la sol·licitud específica i registrar-la al Departament de Drets Socials.
- Valoració de la idoneïtat de Servei per part dels professionals de l'equip tècnic.
- Tenir el vistiplau del Servei d'Atenció a Persones del Departament de Drets Socials.

8. HORARI D'ATENCIÓ

La llar funciona els 365 dies de l'any. L'horari d'atenció és el complementari al del servei d'atenció diürna (centre ocupacional, centre especial de treball, centre de dia...). Els caps de setmana, festius i vacances està oberta les 24 hores del dia.

9. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de les persones ateses al servei

La Llar residència està obligada a complir la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés en un establiment residencial i la protecció de les persones que tenen modificada la capacitat, així com les instruccions que dicti el Departament de Drets Socials a aquest efecte.

L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries que reconeix la legislació, especialment, el que recull la llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials.

Aquests drets entre altres són els següents:

- a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb consideració absoluta envers la seva dignitat humana.
- b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.



Llar Residència "Les Casetes"

- c) Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de les persones usuàries coneixin.
- f) Dret a que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret, tant de la persona usuària com de la seva família, a conèixer aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de les persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi perill imminent per a la seva pròpia seguretat física o per a la de terceres persones.
- k) Dret a considerar com el seu domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

L'entitat ha de garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la normativa vigent aplicable.

Deures de les persones usuàries que accedeixen al servei

- a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- b) Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Comparèixer davant l'Administració quan això se'ls requereixi.
- e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- g) Complir amb les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal del centre com a persones i com a treballadors.
- i) Signar les autoritzacions i conformitats que siguin indispensables pel funcionament terapèutic de la persona.
- j) Complir el reglament de règim interior.
- k) Complir els altres deures que estableixi la normativa.



10. ELS COMPROMISOS QUE ADOPTEM

La nostra Entitat promou la millora continua i innovació de tots els processos a través de la informació, formació, implicació, desenvolupament i participació de totes les persones que formen en formen part, orientant el nostra servei a la millora del grau de satisfacció. Els nostres grans compromisos són:

▪ **Atenció de qualitat i continuïtat assistencial a les persones amb discapacitat**

Prioritzem aspectes de **qualitat de vida** entesa com una sèrie de condicions objectives (espai físic on viure, alimentació, higiene...) i subjectives (sentir-se bé, autoestima, sentir-se segur, relacions socials amb l'entorn...) que permetin a les persones amb discapacitat intel·lectual portar una vida el més plena possible, treballant alhora objectius de cara a promoure la seva autonomia personal i social i la seva qualitat de vida.

Disposem d'un PAI per cadascuna de les persones ateses, que inclou aspectes psicosocials (atenció a la salut, activitats de lleure, atenció a la conducta, etc.). Aquest programa d'atenció Individual es fonamenta en el treball interdisciplinari imprescindible i bàsic per a desenvolupar l'atenció centrada en la persona. Els objectius, activitats, el seu seguiment i avaluació, es fa de manera conjunta amb la participació de l'equip integrat per tots els perfils professionals del centre, la persona usuària, la seva família i els seus representats legals.

▪ **Tracte individualitzat, acollidor i proper a les persones ateses i les seves famílies**

Afavorir un entorn acollidor i confortable al servei, facilitant la personalització dels espais. Vetllar per tracte adequat i respectuós dels nostres professionals vers les persones ateses i les seves famílies.

▪ **Fomentar la participació de les persones ateses en el seu procés assistencial, mitjançant l'escolta activa**

Treballem sota el **model d'atenció centrada en la persona**, situant a la persona usuària en el centre del procés d'atenció, potenciant que la persona desenvolupi el seu projecte vital de futur des de la màxima autonomia possible i d'acord amb les seves preferències, necessites, valors, desitjos. Així la persona usuària participarà activament en la planificació, el desenvolupament i en l'avaluació del seu procés d'atenció. El nostre objectiu últim és millorar la seva qualitat de vida.

Dintre del model d'atenció centrada en la persona, la satisfacció de les persones usuàries, famílies i professionals constitueix un dels objectius essencials de l'organització. Anualment es realitzaran enquestes de satisfacció a la fi de treballar per contribuir en la millora del centre.



11. COM MESUREM ELS NOSTRES COMPROMISOS

La LLAR-RESIDÈNCIA Les Casetes, disposa de sistemes de control i seguiment dels estàndards de qualitat del centre: objectius de qualitat anuals amb indicadors de compliment.

Els indicadors ens permeten expressar quantitativament aspectes de l'atenció i/o suport a la persona i els resultats obtinguts, aspectes relacionats amb la millora de l'organització i la gestió del centre i que ens serveixen també de guia per avaluar la qualitat de l'acció portada a terme.

La llar disposa d'indicadors de: satisfacció de les persones usuàries i les famílies, Pla d'Atenció Individual amb les dimensions de qualitat de vida, protocols de seguiment i avaluació del PAI, de valoració de la qualitat de vida, protocols d'acollida, estada i baixa, protocols assistencials d'activitats de la vida diària, de seguretat en l'ús de la medicació, contenció, atenció a la salut, urgències, caigudes, d'atenció a les famílies, d'inclusió i participació comunitària, sistema de gestió del suggeriments, satisfacció i reclamacions...

Així com del compliment de la programació amb la memòria d'activitats i el compliment de la gestió interna a partir de les auditories internes i externes de la gestió.

12. COM LES PERSONES USUÀRIES ES PODEN ADREÇAR I COMUNICAR AMB EL SERVEI.

La llar-residència Les Casetes disposa de diferents eines i mecanismes de participació:

▪ **Assemblees:**

Es el mecanisme de participació dels residents, permet a les persones ateses expressar les seves inquietuds, establir acords, conèixer l'opinió dels altres companys, etc.

Facilita la participació de tots els usuaris i usuàries per regular el seu propi funcionament de grup i tractar aspectes d'organització de la Llar. Mitjançant aquesta activitat es treballen els valors democràtics de la comunitat afavorint la participació responsable de cada membre al que fer col·lectiu. La persona responsable de la reunió recollirà aquelles aportacions més significatives i reivindicatives d'algun canvi.

▪ **Tutories:**

Creen un espai entre els educadors/educadores i les persones ateses que facilita la participació en relació al Programa d'Atenció Individual, el Programa d'Activitats, etc. Al mateix temps permet fer seguiment i donar resposta a les necessitats, desitjos, estat emocional... de cada una de les persones ateses.

▪ **Consell Assessor:**

Segons estipula el capítol IV del Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i coordinació del Sistema Català de Serveis Socials, ha d'existir un **Consell**



Assessor de centre com a òrgan de participació que té com a objectiu la promoció de la participació de totes les parts implicades en el Centre.

El Consell Assessor està format per:

- Un president/a, que serà el director/a del servei, que exercirà la presidència i tindrà vot diriment en cas d'empat.
- Una persona designades en representació de l'Entitat titular.
- Dues persones que treballen en el centre escollides entre i per les persones que componen aquest col·lectiu.
- Quatre persones usuàries del servei, que seran designades entre i per les persones usuàries. En el cas que les persones usuàries no puguin exercir la vocalia, ho han de fer mitjançant els familiars de referència o els seus representants legals escollits entre ells.
- Una persona familiar dels usuaris i usuàries escollida entre i per les persones que componen aquest col·lectiu en el centre.
- Una persona representant de l'administració local.

El Consell es reuneix un cop l'any. Les funcions del Consell són:

- Informar anualment sobre la programació general de les Activitats del Servei
- Rebre informació periòdica de la marxa general del Servei.
- Elaborar i aprovar el projecte de reglament de règim interior del servei i les seves modificacions.
- Informar sobre la memòria anual del servei que ha de contenir l'avaluació de resultats terapèutics, socials i econòmics, de caràcter públic del servei.
- Fer propostes de millora del servei.
- Fer públics els resultats de la participació.

13. NORMATIVA APLICABLE

Les llars residències d'atenció a persones amb discapacitat estan regulades per :
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 284/96, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
Decret 142/2010, d'11 d'octubre, per el qual s'aprova la cartera de serveis socials 2010-2011.
Decret 318/2006 de 25 de juliol de serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.



Llar Residència "Les Casetes"

14. COM GESTIONEM LES QUEIXES I SUGGERIMENTS

La llar disposa d'una bústia de suggeriments o protocol intern, on es recullen les queixes, suggeriments o felicitacions de les persones respecte al servei que reben i poder prendre les mesures adequades per la seva correcció, implantació o comunicació.

La llar també té a disposició de la persona usuària, la família, representant legal familiar o persona física o jurídica amb vincle amb el centre els fulls de reclamació oficial que es poden fer dirigits al Departament competent.

15. DADES DE CONTACTE INFORMACIÓ I ACCÈS

Per a accedir als nostres serveis es pot realitzar accedint presencialment a les oficines de l'entitat, Passatge Antoni Gassol, 18 de Barcelona, en horari de dilluns a divendres, de 9 h a 14 h.

També, demanant cita prèvia per telèfon o per mail:

Tlf: 932663471

Mail: lescasetes@elxop.com

Per a tenir més informació, es pot accedir a la pàgina www.elxop.com