

LLAR-RESIDÈNCIA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

CARTA DE SERVEIS



MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

OFERIR ACOLLIMENT RESIDENCIAL, AMB CARÀCTER TEMPORAL O PERMANENT, SUBSTITUTORI DE LA LLAR I D'ASSISTÈNCIA EN LES ACTIVITATS BÀSIQUES DE LA VIDA DIÀRIA A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL I/O FÍSICA QUE PODEN PRESENTAR ALTRES TRASTORNS ASSOCIATS, AMB DIFERENTS NECESSITATS DE SUPORT, PER TAL DE MILLORAR LA SEVA QUALITAT DE VIDA I LA DE LES SEVES FAMÍLIES I/O TUTORS LEGALS, TOT GARANTINT UN TRACTE DIGNE, MITJANÇANT UNA INTERVENCIÓ INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA.

VISIÓ

ASSEGURAR UNA ASSISTÈNCIA DE QUALITAT, RECONEGUDA PELS PROFESSIONALS ESPECIALITZATS, PER LA COMUNITAT, I SOBRETOT, PER LES PERSONES BENEFICIÀRIES I LES SEVES FAMÍLIES.

ELS EIXOS PRINCIPALS ENTORN ALS QUALS ES DESENVOLUPA TOTA L'ACTIVITAT SÓN LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DE L'ATENCIÓ I LA MILLORA DE LA SEVA QUALITAT DE VIDA.

VALORS

- TRANSPARÈNCIA I COMPROMÍS ÈTIC
- PERSPECTIVA DE GÈNERE
- VOCACIÓ D'EXCEL·LÈNCIA
- SOLIDARITAT AMB LES PERSONES DE L'ENTORN
- SOSTENIBILITAT



OBJECTIUS

OBJECTIU

OFERIR UN ENTORN SUBSTITUTIU DE LA LLAR ADEQUAT I ADAPTAT A LES NECESSITATS D'ASSISTÈNCIA, AL CONJUNT DE LES ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA I A LES NECESSITATS INDIVIDUALS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT, PROPORCIONANT-LES UNA BONA QUALITAT DE VIDA I ATENENT A TOTES LES NECESSITATS REHABILITADORES I INDIVIDUALITZADES, I MANTENINT EL MÀXIM GRAU D'AUTONOMIA PERSONAL I EN L'ENTORN SOCIAL. TAMBÉ ES PROPORCIONA SUPORT A LES FAMÍLIES.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- REALITZAR LES PRESTACIONS D'ALLOTJAMENT/ASSISTÈNCIA DIÀRIES I SERVEIS PROPIS DE LA LLAR BÀSICS PEL BENESTAR INTEGRAL DE LA PERSONA AMB DISCAPACITAT.
- REALITZAR ACCIONS ADREÇADES AL SUPORT PERSONAL, FAMILIAR I SOCIAL; FOMENTAR LA INTERRELACIÓ AMB FAMILIARS I AMICS I LA INTEGRACIÓ COMUNITÀRIA.
- REALITZAR ACCIONS ADREÇADES A LA PREVENCIÓ I CONTENCIÓ DEL DETERIORAMENT FÍSIC I PSÍQUIC, I A L'AJUDA PER A LA REALITZACIÓ DE LES ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA, D'ACORD AMB EL GRAU DE DISCAPACITAT, AFAVORINT EL MÀXIM GRAU D'AUTONOMIA I INDEPENDÈNCIA DE LES PERSONES USUÀRIES.



A QUI S'ADREÇA I COM S'ACTUA

A QUI S'ADREÇA?

- PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL I/O FÍSICA, QUE NECESSITEN DIFERENTS TIPUS DE SUPORT I UN SERVEI SUSBSTITUTORI DE LA LLAR.

AQUEST SERVEI ES PRESTA DE MANERA PERSONALITZADA, EN ATENCIÓ A LA NECESSITAT DE LA PERSONA AMB DISCAPACITAT. ELS NIVELLS DE SUPORT VARIEN EN FUNCIO DE LES NECESSITATS D'ATENCIÓ DE CADA PERSONA I ES VALOREN TANT ASPECTES D'HABILITATS I CAPACITATS PERSONALS COM ELS RELATIUS A LES ALTERACIONS FÍSQUES O ALS TRASTORNS DE CONDUCTA.

COM S'ACTUA?

LA INTERVENCIÓ S'ARTICULA EN DIFERENTS FASES QUE CONSTEN DE DIVERSES ACTUACIONS:

FASE PRE-INGRÉS

- DERIVACIÓ DE LA PERSONA PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ.
- ENTREVISTES INICIALS.
- INICI PROCÉS DE VALORACIÓ I APERTURA EXPEDIENT INDIVIDUAL.

FASE D'INTERVENCIÓ

- ACOLLIDA I ADAPTACIÓ AL SERVEI.
- ESTABLIMENT DEL VINCLE.
- VALORACIÓ INTEGRAL.
- CONFECCIÓ DEL PLA INTERDISCIPLINARI D'ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA (PIAI) CONSENSUAT AMB TOTS ELS IMPLICATS.
- TREBALL DELS OBJECTIUS PACTATS EN TOTS ELS ÀMBITS D'ACTUACIÓ.

FASE DE CANVI DE RECURS O COMIAT

- ELABORACIÓ D'INFORME DE DERIVACIÓ.
- EN CAS D'ÈXITUS, TREBALL DEL DOL I SUPORT EMOCIONAL AMB LA FAMÍLIA I LA RESTA DE PERSONES USUÀRIES.



DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

DRETS

- A SER TRACTADES AMB ABSOLUTA CONSIDERACIÓ ENVERS LA DIGNITAT HUMANA.
- A SER RESPECTADES PEL QUE FA A LA SEVA INTIMITAT I PRIVACITAT EN LES ACCIONS DE LA VIDA QUOTIDIANA.
- A SER TRACTADES AMB RESPECTE I D'ACORD AMB LES SEVES CONVICCIIONS RELIGIOSES O FILOSÒFIQUES PARTICULARS.
- A PARTICIPAR EN LA PRESA DE DECISIONS, EN L'ADOPCIÓ I EN L'EXECUCIÓ DE TOT ALLÒ QUE L'AFECTI I EN EL FUNCIONAMENT DEL CENTRE.
- A REBRE INFORMACIÓ GENERAL DE L'ESTABLIMENT EN RELACIÓ AMB ELS ASPECTES QUE LES CONCERNEIXEN.
- A MANTENIR LA PRIVACITAT MITJANÇANT EL SECRET PROFESSIONAL DE TOTES LES DADES PRÒPIES QUE NO CAL QUE ES CONEGUIN.
- A QUE SE'LS TINGUI EN COMPTE LA SITUACIÓ PERSONAL I FAMILIAR.
- A PRESENTAR SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS SOBRE EL FUNCIONAMENT DE L'ESTABLIMENT I QUE AQUESTS SIGUIN ESTUDIATS I CONTESTATS.
- A CONÈIXER AQUESTS DRETS, A QUE ES DIVULGUIN I A QUE ES RESPECTIN.
- A REBRE VOLUNTÀRIAMENT EL SERVEI SOCIAL.
- A CONSIDERAR COM AL 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.
- A COMUNICAR I REBRE LLIUREMENT INFORMACIÓ PER QUALSEVOL MITJÀ DE DIFUSIÓ ACCESSIBLE.
- A ACCEDIR A L'ATENCIÓ DE TOTES LES NECESSITATS PERSONALS PER ACONSEGUIR UN DESENVOLUPAMENT PERSONAL ADEQUAT.
- A QUE ELS SIGUIN GARANTITS ELS DRETS LINGÜÍSTICS TAL I COM ESTABLEIX LA NORMATIVA APLICABLE, EN ESPECIAL, A SER ATESES ORALMENT I PER ESCRIT EN LA LLENGUA OFICIAL QUE Elegeixin.



DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

DEURES

- FACILITAR DADES VERACES I IMPRESCINDIBLES PER VALORAR I ATENDRE LA SITUACIÓ.
- COMPLIR ELS ACORDS I COMPROMETRE'S AMB ELS PLANS D'ATENCIÓ I LES ORIENTACIONS DELS PROFESSIONALS.
- COMUNICAR ELS CANVIS EN LA SEVA SITUACIÓ PERSONAL I FAMILIAR.
- CONÈIXER I COMPLIR EL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN I COL·LABORAR EN LES ACTIVITATS QUE LI SIGUIN ENCOMENADES.
- COMPARÈIXER DAVANT L'ADMINISTRACIÓ QUAN LI SIGUI REQUERIT.
- COMPORTAR-SE AMB RESPECTE, TOLERÀNCIA I COL·LABORACIÓ PER FACILITAR LA CONVIVÈNCIA I LA RESOLUCIÓ DE PROBLEMES.
- COMPLIR LES NORMES DEL CENTRE I RESPECTAR LES INSTAL·LACIONS.
- COMPLIR LA RESTA DE DEURES QUE ESTABLEIX LA NORMATIVA
- COMPLIR LES OBLIGACIONS ECONÒMIQUES DERIVADES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.



QUÈ OFEREIX?

- ALLOTJAMENT I ACOLLIMENT.
- MANUTENCIÓ (ESMORZAR, BERENAR I SOPAR DE DILLUNS A DIVENDRES NO FESTIUS, I TOTS ELS ÀPATS EN CAP DE SETMANA, FESTIUS I PERÍODE DE VACANCES).
- SUPERVISIÓ O SUPORT A LA CURA PERSONAL I A LES ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA.
- PROVISIÓ DE PRODUCTES D'HIGIENE PERSONALS BÀSICS NECESSARIS PER A LA HIGIENE PERSONAL.
- SERVEI GARANTIT EN DIES FESTIUS I EN PERÍODES DE VACANCES.
- ATENCIÓ A LA SALUT.
- FOMENT DE LES RELACIONS DE CONVIVÈNCIA I DE LA RELACIÓ AMB L'ENTORN.
- FOMENT DELS HÀBITS D'AUTONOMIA PERSONAL, AUTOPROTECCIÓ I CONDUCTA.
- SUPORT PSICOPEDAGÒGIC
- FOMENT DE L'OCI I DEL LLEURE.
- ATENCIÓ CONDUCTUAL I EN SITUACIONS DE CRISI.



ACCÉS AL SERVEI

MITJANÇANT VALORACIÓ, ORIENTACIÓ I DERIVACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES DELS SERVEIS TERRITORIALS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS.



COMPROMISOS DE QUALITAT

COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD
OFERIR UN ENTORN SUBSTITUTORI DE LA LLAR I ASSISTÈNCIA EN LES AVD SEGONS NECESSITATS	REALITZACIÓ DE LA VALORACIÓ INICIAL EN CADASCUN DELS ÀMBITS	100% DE VALORACIONS INICIALS MÀXIM A LES 5 SETMANES INGRÉS
	ELABORACIÓ DEL PIAI CONSENSUAT AMB TOTS ELS IMPLICATS	100% PIAI'S REALITZATS MÀXIM A LES 8 SETMANES INGRÉS
	GRAU D'ACOMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTABLERTS EN EL PIAI	85% D'ACOMPLIMENT DELS OBJECTIUS
OFERIR SUPORT A LES FAMÍLIES	RESULTATS DE SATISFACCIÓ GLOBAL A L'ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL	> 75% DE SATISFACCIÓ GLOBAL
ABORDATGE TRASTORNS DE COMPORTAMENT	EXISTÈNCIA PROTOCOL ESPECÍFIC	SEGUIMENT DELS PROCEDIMENTS ESTABLERTS
FOMENTAR INTERRELACIÓ AMB AMICS, FAMILIARS I INTEGRACIÓ COMUNITÀRIA	PARTICIPACIÓ EN ACTIVITATS AL SERVEI I A LA COMUNITAT	MÍNIM 1-2 ACTIVITATS MENSUALS
	IMPLICACIÓ EN LES ACTIVITATS	60% IMPLICACIÓ EN LES ACTIVITATS
	GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LES ACTIVITATS REALITZADES	=/> 80% SATISFACCIÓ
AFAVORIR MÀXIM GRAU D'AUTONOMIA	AUTONOMIA EN LES AVD I EN TOTS ELS ÀMBITS	=/> NIVELL D'AUTONOMIA REGISTRAT A LA VALORACIÓ INICIAL
OFERIR UNA ATENCIÓ DE QUALITAT	RESULTATS DE L'ESTUDI DE SATISFACCIÓ GLOBAL	GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL =/> 85%
OBTENIR EL GRAU DE SATISFACCIÓ DEL PERSONAL	VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ	80% GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL

FUNDACIÓ IPSS APLICA EL SISTEMA D'AVALUACIÓ I MILLORA CONTINUA (EFQM) ALS SERVEIS I CENTRES QUE GESTIONA.

EL SERVEI DISPOSA D'UN QUADRE DE COMANDAMENT AMB INDICADORS DE QUALITAT ESPECÍFICS PER A MESURAR L'ACOMPLIMENT DELS OBJECTIUS. AIXÍ MATEIX DISPOSA D'UNA BÚSTIA DE RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS I REALITZA UN ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL. ELS RESULTATS OBTINGUTS PERMETEN DUR A TERME UN PLA DE MILLORA PER A L'ANY SEGÜENT.



MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

EL SERVEI DE LLAR RESIDÈNCIA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL I/O TRASTORNS DE CONDUCTA DISPOSA D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS I POSA A DISPOSICIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EL FULL DE RECLAMACIONS/SUGGERIMENTS.

AMB AQUEST DOCUMENT ES POT TRANSMETRE A LA COORDINACIÓ DEL SERVEI, A L'ADMINISTRACIÓ COMPETENT I A LA FUNDACIÓ:

- INCIDÈNCIES O RECLAMACIONS SOBRE L'ATENCIÓ REBUDA AL SERVEI
- PREGUNTES O DUBTES SOBRE EL DESENVOLUPAMENT DE LA TASCA ENCARREGADA
- SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'ACTUACIÓ

AQUEST DRET ES PODRÀ EXERCIR DE MANERA PRESENCIAL O A TRAVÉS DEL CORREU ELECTRÒNIC DEL SERVEI.

ES DONARÀ RESPOSTA EN UN TERMINI MÀXIM DE 15 DIES LABORABLES.



TITULARITAT DEL SERVEI

EL SERVEI DE LLAR RESIDÈNCIA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL I TRASTORNS DE CONDUCTA ÉS UN SERVEI CONCERTAT AMB EL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, GESTIONAT PER FUNDACIÓ IPSS.

EL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS ESTIPULA L'APORTACIÓ ECONÒMICA DE LES PERSONES USUÀRIES EN FUNCIÓ DELS SEUS INGRESSOS.

FUNDACIÓ IPSS
C/ LAFORJA, 67
08021 BARCELONA

TEL. 932 02 16 16
WWW.IPSS-ONLINE.ORG