GSISDOS
GRUP SERVEIS INICIATIVA SOCIAL

CARTA DE SERVEIS LLAR VIDAR

INDEX:

CARTA DE SERVEIS LLAR VIDAR

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI
2. RESPONSABLES DE LA GESTIÓ
3. RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN
4. ELS COMPROMISOS QUE ADOPTEM
5. COM MESUREM I AVALUEM ELS COMPROMISOS
6. MESURES DE REPARACIÓ I/O CORRECCIÓ
7. LES CONDICIONS D'ACCÈS ALS SERVEIS
8. DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES.
9. REGIM ECONÒMIC APLICABLE.

10 LEGISLACIÓ APLICABLE.

11 COM GESTIONEM LES QUEIXES I SUGGERIMENTS

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

13 CANALS DE COMUNICACIÓ

1. ORGANITZACIO DEL SERVEI

QUI SOM

GSISDOS, Llar Vidar, és una entitat social d'àmbit català domiciliada al carrer Quatre Camins, , 40 de Barcelona 08022. Inscrita en el Registre de Cooperatives amb nº 12762 en data 26/03/2033, dels Departament de xxxxxx de la Generalitat de Catalunya amb el número xxxxx i amb CIF F63044531. i en el registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el núm. S-06182, amb data 05/04/2005

GSISDOS, Llar Vidar, 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. És una entitat sense ànim de lucre que des de l'any 2005 atén persones amb discapacitat intel·lectual, amb la finalitat de potenciar el seu benestar i el de les seves famílies.
Fomentem que la persona tingui, en definitiva, un espai propi de vida i convivència, que és casa seva, amb una estreta coordinació tant amb la família com amb el servei d'atenció diürna.

Entitat constituïda sense ànim de lucre i que té com a finalitat principal, promoure i gestionar serveis integrals i suports per la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies en el marc d'un compromís per la igualtat d'oportunitats i la defensa dels seus drets.

La llar Vidar, depen de l'entita xxxxx, i és un servei d'acolliment residencial de caracter permanent i/o temporal sustitutori de la llar i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones amb discapacitat intelectual adultes.

MISSIÓ

La nostra missió és oferir els suports necessaris, amb eficàcia i eficiència, a les persones amb discapacitat intelectual i les seves famílies per afavorir el desenvolupament personal, la qualitat de vida i la defensa dels seus drets.

VISIÓ

Treballem per a ser una entitat de referència en l'atenció integral de les persones amb discapacitat intelectual i les seves famílies, amb capacitat de preveure necessitats futures, mitjançant un model que contribueixi a generar, difondre i compartir el coneixement i l'experiència.

QUINS SÓN ELS NOSTRES VALORS

- Respecte, empatia i sensibilitat
- Ética
- Professionalitat
- Qualitat de Vida
- Autodeterminació
- Individualitat
- Compromís i inclusió social
- Igualtat de Drets i Oportunitats
- Accessibilitat

2. RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

Direcció General:
Responsable: Sr. Xavier Ferré i Giralt
Telèfon: 934293969
Adreça electrònica: dg@fbarcanova.org
Ubicació: Plaça Carmen Laforet, 4-08016 Barcelona

Servei de Llar Residencia Vidar:
Responsable Tècnica: Carlota Garcia Martinez
Telèfon: 934342576
Adreça electrònica: dtllarvidar@gsisdos.org
Ubicació: C/ Quatre Camins, 42-60 Barcelona

3. RELACIO DE SERVEIS QUE ES PRESTEN

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

Serveis bàsics:
Servei especialitzat, d'acolliment residencial de caracter permanent i/o temporal sustitutori de la llar i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones amb discapacitat intelectual adultes.disposem dels següents serveis bàsics:

- 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 realcions interpersonals i socials.
- Foment de l'oci i lleure.
- Asessorament i supervisió.
- Atenció conductual.

Serveis complementaris:

La llar ofereix serveis complementaris al serveis bàsics, són serveis que no estan considerats com necessaris, 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.

Els serveis complementaris són: podologia, perruqueria, depilació, productes personals (com ulleres, roba i altres utensilis d'ús personal), despeses de medicació prescrites i de parafarmàcia d'ús personal, transport per la realització d'activitats que no formin part dels serveis bàsics, acompanyament a visites mèdiques, a compres personals, gestions de tipus administratiu, assistència jurídica.

4. 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, 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 biopsicosocials (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.

Apostem per la Inclusió i participació comunitària

Fomentem la participació de les persones usuàries del centre en les activitats i vida comunitària, fomentant les activitats inclusives i culturals.

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.

5. COM MESUREM I AVALUEM ELS COMPROMISOS

La nostra llar disposa de sistemes de control i seguiment dels estàndards de qualitat del centre: objectius de qualitat anuals amb indicadors de compliment. Els indicadors de qualitat del nostre servei ens permeten expresar 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 mesura de forma periòdica i sistemàtica ens permet identificar problemes i introduir les modificacions necessaries per tal d'aconseguir una milora continua de la qualitat del procès d'atenció.

6. MESURES DE REPARACIÓ I/O CORRECCIÓ

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis poden adreçar-se a la Direcció del servei. Des de la Direcció es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible, valorant la situació i donant resposta al reclamant, informant de les accions i/o mesures de subsanació realitzades, en els terminis de resposta establerts per queixes i reclamacions.

7. LES CONDICIONS D'ACCÈS ALS SERVEIS

Les vies d'accés al nostre servei són: centres ocupacionals, serveis socials d'atenció primària, persones o famílies interessades que poden contactar directament amb el servei, i des del Departament de Drets Socials.

Els requisits que es tindran en compte per a poder assignar el servei adequat són els següents:

- Disposar de la residència o residir en un municipi de Catalunya.
- Ser major d'edat.
- Tenir reconegut un grau de discapacitat emès pel Centre d'Atenció a persones amb Discapacitat (CAD).
- Disposar de la valoració de Grau de Dependència.
- Disposar del dictamen tècnic-facultatiu realitzat per l'Equip de Valoració i Orientació (EVO) de referencia adequat al servei , que determina la tipologia de servei adient a les necessitats de suport de la persona (STO, STO amb auxiliar o SOI).
- 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. DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES

Drets:

Els usuaris i usuàries de Llar Vidar tenen els drets reconeguts a la llei 12/2007, de Serveis Socials de Catalunya, especialment els inclosos als articles 8, 9, 10 i 12:

1) Garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació del serveis socials.

2) Dret d'accés als serveis socials sense discriminació per raó de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social:

   a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
   b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.

c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari.
e) Tenir assignat un/a professional de referència que sigui l'interlocutor principal que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar
i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats del servei.
f) Renunciar a les prestacions i el serveis concedits llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
g) Decidir si volem rebre un serveis social i escollir lliurement el tipus de mesures o der recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

3) En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i , en especial, tenen dret a:

a) Rebre informació suficient i entenedora entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
b) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.
c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi
que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
d) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la
intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que
estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions
que el personal professional hagi fet en l'expedient.
e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
f) Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

4) Drets específics dels usuaris i usuàries de serveis diürns:

a) Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, llevat les limitacions establerts per la legislació vigent.
b) Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus dret i deures.
c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, i en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
h) Mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
j) Accedir al sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn, sempre que respectin els drets de les altres persones..
l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal del centre i la llibertat de les altres persones.
m) Exercir i la pràctica religiosa respectant el funcionament normal del centre i la llibertat de les altres persones.
n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
o) Rebre de manera continuada la prestació de serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques.
p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones.
q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Deures:

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.

b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
e) Retornar els diners rebuts indegudament.
f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

9. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

El cost del servei: És un copagament personalitzat on surt reflectit en les actualitzacions de referencia de la cartera de serveis socials.

Els cost dels Serveis Complementaris opcionals són els no inclosos expressament a la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials, com: podologia, perruqueria i variarà en funció de les necessitats específiques de cada persona.

10. LEGISLACIÓ APLICABLE

Les llars residencies d'atenció a persones amb discapacitat estan regulats per :

- Decret 318/2006 de 25 de juliol, dels Serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.
- 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.
- Ordre TSF/2018/2020 de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

- RESOLUCIÓ DSO/1456/2022, de 16 de maig, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, serveis i establiments Socials DOGC de 17 de setembre de 2015, núm. 6958.
- Convenció Internacional sobre els Drets de les persones amb discapacitat aprovada el 13 de desembre de 2006 per l'Assemblea General de les Nacions Unides (ONU).
- 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.

11.COM GESTIONEM LES QUEIXES I SUGGERIMENTS

La llar disposa d'un protocol intern de gestió de queixes i suggeriments així com una bústia, que és una eina per recollir queixes, suggeriments o felicitacions de les persones respecte al servei que reben i prendre les mesures adequades per la seva correcció, implantació o comunicació al personal respectivament.

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.

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

La llar Vidar disposa de diferents eines i mecanismes de participació:
enquestes de satisfacció (es valora l'opinió de les persones usuàries i les famílies en el dia a dia, i utilitzarà una enquesta de satisfacció que garantirà la confidencialitat i serà lliurada a la família i persones ateses), **assemblees** (facilita la participació de totes les persones per tractar aspectes d'organització del centre, expressar les seves inquietuds, preocupacions, establir acords, conèixer l'opinió dels altres companys), **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. I permet donar resposta a les necessitats, desitjos, estat emocional... de cada una de les persones ateses).

Consell Assessor:

El Consell Assessor representa i aporta una pluralitat ideològica, personal i professional que dóna riquesa, perspectiva i valor, amb una mirada constructiva a les actuacions principals i transversals de l'entitat i, sobretot, amb el trasllat de propostes i consideracions que facin més efectiva i eficient la tasca social de la institució.

El Consell Assessor està format per:

- Representat de la Junta Directiva, en el nostre cas, el president
- Gerència.
- Direcció tècnica de la llar.
- Una persona del equip d'atenció directe.
- Dos familiars que vulgui participar d'una forma activa.

Les funcions del Consell Assessor són:

- Informar anualment sobre la programació general de les Activitats del Servei.
- Conèixer l'estat econòmic del Centre.
- Informar sobre la memòria anual.
- Fer propostes de millora del servei.

El Consell Assessor es reuneix un cop l'any de manera ordinària. Pot reunir-se més vegades si el president ho considera oportú o si ho demanen la meitat dels seus membres.

13. CANALS DE COMUNICACIÓ

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.

Per a accedir al nostre servei:

- Presencialment: C/Quatre Camins, 42-60, 08022 Barcelona
- Per correu electrònic: dtllarvidar@gsisdos.org
- Per telèfon: 934342576

Per a tenir més informació, es pot accedir a la pàgina web: www.gsisdos.org