

# Carta de Serveis

## fundació gestió i suport

Membre de:



Amb el suport de:



# ÍNDEX

Qui som .....	<b>3</b>
Serveis que oferim .....	<b>4</b>
Compromisos .....	<b>8</b>
Com mesurem els compromisos .....	<b>10</b>
Drets i deures de l'usuari .....	<b>11</b>
Mecanismes de compensació i/o reparació per l'incompliment dels compromisos de qualitat .....	<b>13</b>
Com gestionem les queixes i suggeriments .....	<b>13</b>
Vies de contacte, queixes i suggeriments .....	<b>13</b>
Terminis per a consultes, queixes i suggeriments .....	<b>14</b>
Normativa aplicable .....	<b>15</b>
Dades identificatives de la carta de serveis .....	<b>15</b>

Membre de:

Amb el suport de:

## QUI SOM

### Benvolguts/des

En nom de Fundació Gestió i Suport, tinc la satisfacció de presentar-vos la Carta de Serveis de la nostra entitat, mitjançant la qual volem fer-vos conèixer els serveis que oferim i els compromisos que assumim en la seva presentació.

Fundació Gestió i Suport és una entitat sense ànim de lucre dintre del Grup Aspanin, és per això que ambdues entitats comparteixen seu i adreça fiscal.

Fundació Gestió i Suport compta amb més de 10 anys d'experiència en l'atenció i acompanyament de persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies. Es tracta d'una entitat familiar que disposa de treballadors/es especialitzats en l'atenció a la persona; una atenció que contempla la salut i que compta, a més, amb molts serveis especialitzats per atendre de forma integral les persones amb discapacitat intel·lectual.

Però allò realment important és la nostra forma de fer. Per les característiques dels serveis que oferim als nostres usuaris i a les seves famílies, el tracte dels nostres professionals és i ha de ser humà, càlid i de qualitat. Hem de procurar-los benestar i, per això, és important que estiguem a gust fent, cada un, la nostra feina.

Fundació Gestió i Suport és una entitat que aprèn cada dia de l'esforç passat, de l'experiència que ens ha precedit. La tasca es desenvolupa en equips multidisciplinaris, que creuen en una perfecta coordinació i tenen els valors corporatius com a referència clara en el seu dia a dia: eficàcia, eficiència, desenvolupament personal i humanitat.

Totes les nostres actuacions tenen per objectiu oferir una atenció integral a les persones a qui atenem. Els nostres serveis s'orienten clarament a l'atenció global i la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual.

**Els donem la més cordial benvinguda a la nostra entitat.**

Membre de:



Amb el suport de:



## SERVEIS QUE OFERIM

Fundació Gestió i Suport és una entitat sense ànim de lucre que defensa els drets de les persones amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental i les seves famílies des de 1966. Inicialment, es va crear per l'impuls i necessitat d'un petit grup de pares acompanyats per algunes treballadores socials per tal de donar resposta a les necessitats que manifestaven les famílies. Actualment, s'ha professionalitzat tota l'entitat i ha anat creixent conforme la nova concepció i realitat de la discapacitat intel·lectual i la malaltia mental, adaptant-se al repte que planteja un model d'atenció adaptat a la persona, centrat en l'autonomia, l'autodeterminació, la integració i la defensa dels drets.

Degut al seu creixement, els diferents serveis s'han conformat en el grup Aspanin, que engloba, per una banda, la Fundació Gestió i Suport, de la qual forma part el servei objecte d'aquesta memòria i que, per tant descriurem amb més detall.

Membre de:



Amb el suport de:



## Llar Residència Josep Niubó

És un equipament d'acolliment residencial, de caràcter temporal o permanent, adreçat a persones amb un grau de discapacitat intel·lectual igual o superior al 33% que necessiten la provisió d'un servei substitutori de la llar.

La Llar Residència Josep Niubó compta amb un total de 8 places.

### **Vies d'accés**

L'accés s'ha de produir segons els criteris que estableixi la legislació vigent de serveis socials. Els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials, un cop hagin valorat el tipus de servei i de plaça vacant, han d'orientar la derivació de la persona al recurs més adequat. La valoració de la tipologia de recurs al qual podrà accedir la persona sol·licitant en funció de les seves característiques correspon als serveis de valoració i orientació dels centres d'atenció a persones amb discapacitat.

### **Contacte:**

Gerència - Eva Gayarre Tel. 645291799

Treballadora Social - Alba González Tel. 693816419

Membre de:



Amb el suport de:



## Servei de Suport a la Pròpia Llar

És un servei social especialitzat, de caràcter preventiu i comunitari que té com a objectiu que les persones amb discapacitat física, intel·lectual, o derivada de malaltia mental, puguin assolir l'autonomia personal suficient per viure, de manera emancipada, un model de vida independent amb la supervisió professional necessària.

Per millorar la situació de la persona i la seva qualitat de vida, el servei ha de garantir uns suports individualitzats, com a mínim, en les àrees de cura personal, de salut i seguretat i de gestió de recursos personals i comunitaris, en coordinació amb la resta de la xarxa de serveis i amb una adaptació a les característiques i necessitats de cada persona i al seu entorn sociocomunitari.

### **Vies d'accés a plaça pública:**

- Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha de ser causat per una mateixa patologia. En casos de DI, no s'exigeix aquest requisit.
- Tenir valorada la situació de dependència.
- Poder desenvolupar les AVD amb el suport previst i adequat.
- Poden beneficiar-se del servei les persones que visquin amb un familiar en els supòsits següents:
  - ▶ Convivència de la persona beneficiària amb un o 2 progenitors que tinguin reconegut el grau I.
  - ▶ Convivència de la persona beneficiària amb fills de 18 anys que tinguin reconegut el grau I.
  - ▶ Acreditar idoneïtat del servei a través del Servei de Valoració i Orientació dels Centres d'Atenció a Persones amb Discapacitat.

Membre de:

Amb el suport de:

Un cop la persona beneficiària tingui la documentació i valoració necessària, podrà accedir al Programa de suport a la pròpia llar.

### **Vies d'accés a plaça privada:**

- Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- Poder desenvolupar les AVD amb el suport previst i adequat.
- Fer una primera trobada amb la directora i la treballadora social del servei per valorar places, informar de preus i valorar la possible incorporació al servei.

### **Contacte:**

Gerència - Eva Gayarre Tel. 645291799

Treballadora Social - Alba González Tel. 693816419

Membre de:



Amb el suport de:

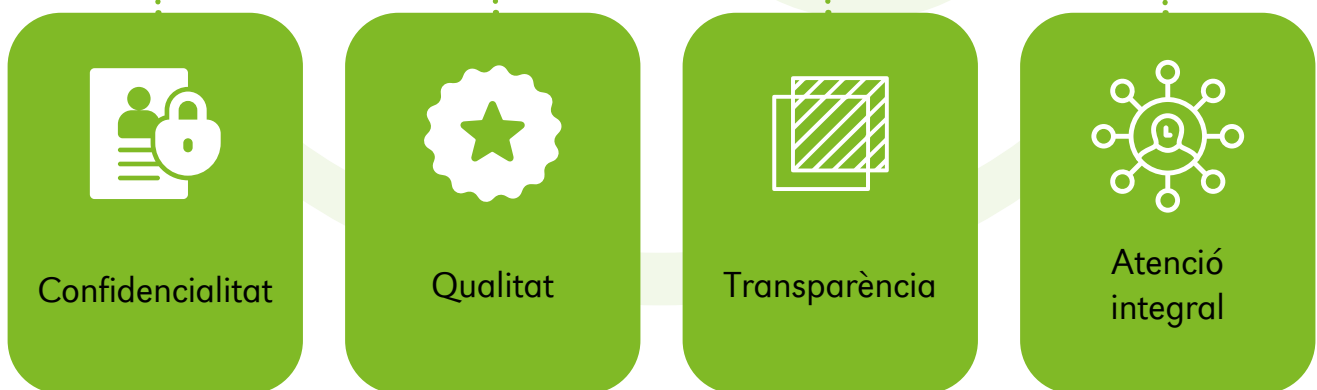


## COMPROMISOS

L'entitat ha establert compromisos que assumeix en la prestació dels serveis, tenint en compte el Codi ètic i la Línia assistencial d'atenció a les persones.



**A continuació mostrem els compromisos públics que assumim classificant-los en quatre dimensions:**



Membre de:

Amb el suport de:



## Confidencialitat



- Mantenir la confidencialitat de la persona assistida per Fundació Gestió i Suport així com de les famílies que l'acompanyen.

## Qualitat



- Ser fidels als estàndards de qualitat establerts.
- Oferir la millor qualitat professional i humana a les persones a qui atenem.

## Transparència



- Tenir publicats documents a la pàgina web com la memòria anual i els comptes anuals.
- Facilitar tant a les famílies com a les persones documents relacionats amb l'entitat com, per exemple, el RRI.

## Atenció integral



- Planificació i coordinació amb criteris objectius comuns al nostre equip.
- Coordinació amb els agents existents propis i externs per donar la màxima cobertura als nostres usuaris.
- Avaluació anual del Pla de Treball.

Membre de:

Amb el suport de:

# COM MESUREM ELS COMPROMISOS

## Indicadors i instruments d'avaluació

L'avaluació del compliment dels compromisos es realitza mitjançant indicadors que són revisats periòdicament per part dels responsables dels serveis als quals se'ls aplica el compromís en qüestió. El seguiment dels compromisos es fa a través dels indicadors que es detallen en cada cas.

A continuació es mostren els estàndards que ens comprometem a assolir per a cadascun dels compromisos establerts i els indicadors utilitzats per a mesurar el grau de compliment de cada un d'ells:

En cas d'incompliment dels compromisos, s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació/reparació, que es poden consultar a l'apartat "Drets i deures".



COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD
<b>Confidencialitat</b>	Compliment dels requisits legals	<b>100%</b>
<b>Qualitat</b>	Compliment dels objectius anuals de l'entitat	<b>90%</b>
	% de persones usuàries enquestades que opinen que se senten acompanyades pels professionals	<b>90%</b>
<b>Transparència</b>	Compliment dels requisits legals	<b>100%</b>
<b>Atenció integral</b>	% de plans d'intervenció individualitzats de persones usuàries que s'han avaluat anualment	<b>100%</b>
	% de persones usuàries enquestades que se senten bé a la nostra entitat	<b>90%</b>

Membre de:

Amb el suport de:

# DRETS I DEURES DE L'USUARI

## Drets

Aquells que es contempen a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials:

Totes les administracions públiques hauran de vetllar pel respecte dels drets dels usuaris de serveis i establiments socials reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència, en funció de la seva situació.
- Rebre serveis de qualitat.
- Rebre els serveis socials mentre els necessiti.
- Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar.
- Tenir assignat un/a professional de referència que sigui l'interlocutor principal.
- Renunciar a les prestacions i als serveis concedits, excepte quan afecti menors o persones incapacitades.
- Decidir si volen rebre un servei social i escollir-lo lliurement.
- Opinar i ser escoltades durant el procés d'atenció i d'avaluació.
- Mantenir la confidencialitat de les informacions dels expedients.
- Dret a la informació:
  - ▶ Totes les persones tenen dret a rebre informació veraç i entenedora sobre els serveis i les prestacions socials disponibles, els criteris d'accés, els drets i els deures de les persones usuàries i sobre com presentar queixes i reclamacions.
  - ▶ Han de rebre informació sobre qualsevol intervenció que els afecti per tal que puguin consentir-hi lliurement. També tenen dret a accedir als seus expedients.
  - ▶ Poden presentar queixes i reclamacions i han de rebre'n una resposta dins del període legalment establert.
  - ▶ La informació ha de ser entenedora per a tothom.

Membre de:

Amb el suport de:

## Deures

Aquells que es contemplen a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

- Facilitar informació veraç sobre la seva situació.
- Complir els acords a què els compromet la prestació obtinguda.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Col·laborar amb el personal dels serveis amb una actitud basada en el respecte mutu.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre on s'ofereix el servei.

Les persones beneficiàries del servei que incompleixin els seus deures poden ser sancionades.

L'incompliment provat per part dels usuaris i, si s'escau, dels seus representants legals, de les obligacions esmentades podrà comportar la suspensió de la prestació o el cessament d'aquesta, com s'ha previst al Reglament de règim interior, al contracte subscrit.

Membre de:



Amb el suport de:



# MECANISMES DE COMPENSACIÓ I/O REPARACIÓ PER L'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT

En cas de voler notificar l'incompliment d'alguns dels compromisos de la Carta de Serveis, poden adreçar-se mitjançant les "Vies de contacte, queixes i suggeriments", indicades a l'apartat corresponent, des d'on es gestionarà la seva consulta el més ràpid possible i en els terminis de resposta establerts per a queixes i reclamacions.

En cas d'eventual incompliment d'alguns dels compromisos mencionats a la present Carta de Serveis, la Direcció valorarà la situació i, en cas que es confirmi, l'entitat donarà resposta al reclamant i l'informarà de les accions de millora i/o esmena realitzades.

## COM GESTIONEM LES QUEIXES I SUGGERIMENTS

### Vies de contacte, queixes i suggeriments

Amb caràcter general, la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals per fer arribar les vostres consultes i informació sobre l'existència i les característiques dels serveis que us prestem. Es troben disponibles a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte/>.

A la nostra entitat, posem a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania les següents vies de comunicació de queixes i suggeriments:

- Presencial: tots els nostres serveis disposen del Full de suggeriments/queixes de forma física perquè qualsevol persona usuària el pugui omplir i dipositar a la bústia.

De forma setmanal es revisa el contingut de la bústia. La Coordinadora del Servei és qui analitza les queixes i suggeriments i les trasllada al sistema de qualitat per procedir a la seva resposta i el tràmit corresponent.

Membre de:

Amb el suport de:

- Telemàticament: el Full de suggeriment/queixes es pot fer arribar al correu electrònic **aspanin@aspanin.cat** on es tracta i es dona resposta
- Per correu postal: el Full de Suggeriment/queixes es pot fer arribar a la següent adreça:

**Àrea de Qualitat**  
**C/Sant Miquel núm.55 1r**  
**08911 Badalona**

on serà rebut i se li donarà resposta.

- Per telèfon: es pot trucar a **93 384 63 04**
- Presencialment en horari d'atenció a les nostres oficines que estan al c/Sant Miquel núm.55, 1r, de Badalona

Quant a les consultes, la ciutadania i les persones usuàries poden fer-les a través d'aquest enllaç **<https://www.aspanin.cat/es/contacto/>**

Totes les consultes, queixes i suggeriments seran tractades per la coordinació/responsabilitat del servei que, amb el Comitè de Qualitat, dona resposta a la persona i incorpora les millores, fruit de l'anàlisi, a la prestació del servei.

## **Terminis per a consultes, queixes i suggeriments**

- Peticions urgents (per exemple, amb terminis a punt de vèncer): 1 dia laborable.
- Requeriments que reporten incidències tècniques: 1 dia laborable.
- Resolució d'una petició ordinària: 4 dies laborables.
- Missatge de cortesia (comentari públic): 4 dies laborables.
- Resolució d'una petició complexa (cal que prèviament hi hagi una resposta de cortesia): 30 dies naturals.

Membre de:

Amb el suport de:

## **NORMATIVA APLICABLE**

- 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
- Decret de la Cartera de Serveis Socials DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

## **DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA DE SERVEIS**

Aquesta Carta de Serveis està aprovada per la Junta d'Aspanin en data 19 de maig de 2022.

L'òrgan responsable d'aquesta Carta de Serveis és el Comitè de Qualitat.

Aquesta Carta ha estat elaborada l'1 d'abril de 2022 i es troba a la primera versió.

Versions anteriors de la carta: no aplica, per ser aquesta la primera versió.

Materials de difusió de la carta: mitjançant la web

Membre de:



Amb el suport de:

