3.3 CARTA DE SERVEIS

L'entitat disposa de la carta de serveis amb els següents punts:

a) Organització del servei

DADES IDENTIFICATIVES

Dades de l'empresa

Denominació social:
La Mar Blava, Fundació Privada

Nom comercial:
La Mar Blava, Fundació Privada

NIF/CIF:
G-43830199

Dades de contacte de l'empresa:

Domicili (Adreça, població i CP):
Carrer Perafort, 1 43006 La Granja Tarragona
Adreça electrònica*: marblava@tinet.org
Telèfon: 977- 541363 Mòbil 679489051
** En aquesta adreça designada es rebran les notificacions i requeriments enviats per l'òrgan de contractació i per la plataforma de contractació pública, en què se subscriurà l'empresa com a interessada en la licitació.*

MODEL DE FUNCIONAMENT INTERN

1. **Estructura organitzativa**
   - **Directora**: Responsable de la gestió general incloent l'administració, la supervisió del personal i el compliment de les normatives
   - **Personal de suport**: inclou el personal d'atenció directa (auxiliars tècnic educatius i auxiliars de serveis generals (cuinera, personal de neteja i personal de manteniment). S'encarreguen del dia a dia, assistint al personal resident en les seves necessitats diàries.
2. **Règim de vida diària**
   - **Horari programat**: inclou les hores per aixecar-se menjar, activitats, teràpies, oci i descans. Cal remarcar que aquest horari és flexibilitza atenent les necessitats individuals
   - **Cures personals**: Assistència en higiene personal, vestimenta, alimentació i altres necessitats diàries.
   - **Nutrició**: planificació i preparació de menjar equilibrats i adaptats a les necessitats dietètiques individuals.

3. **Activitats i Teràpies**
   - **Activitats Educatives i Recreatives:** Tallers, circuit biosaludable, esports, activitats artístiques i sortides a la comunitat.
   - **Suport psicològic i emocional:** Sessions individuals i grupal per treballar aspectes emocionals i conductuals (teràpia assistida amb gossos).
   - **Rehabilitació física:** exercicis i teràpies per mantenir i millorar la condició física (psicomotricitat, fisioteràpia i sessions de gimnàstica activa)
4. **Planificació individualitzada**
   - Plans Individual de Rehabilitació: Cada resident té un pla adaptat amb les seves necessitats amb objectius específics i estratègies per assolir-los. Comptant amb la participació del mateix.
   - Avaluacions periòdiques**:** Revisions regulars per monitoritzar el progrés i ajustar el pla segons sigui necessari
5. **Seguretat i benestar**
   - Plans d'emergència: Plans d'actuació per a situacions de emergència incendis, evacuació i assistència mèdica.
   - Salut i higiene: Control de la salut del personal resident i seguiment i aplicació dels tractaments .
   - Espais adaptats: totes les instal·lacions compleixen la normativa d'accessibilitat i mobilitat.
6. **Participació i integració familiar**
   - Comunicació amb les famílies: informes regulars, reunions periòdiques i cals de comunicació oberts.
   - Activitats familiars: Esdeveniments i activitats on les famílies poden participar i interactuar amb els residents.
7. **Administració i finances**
   - Gestió econòmica: control de pressupostos, despeses i finançament, assegurant una gestió sostenible dels recursos.
   - Compliment legal: Totes les operacions compleixen la legislació vigent en matèria de Serveis Social
8. **Formació i desenvolupament del Personal**
   - Formació contínua: Programa de formació per al personal per millorar les seves competències i estar al dia en les bones pràctiques.
   - Supervisió i suport: Supervisió regular del treball del personal i suport emocional i professional per a garantir un ambient laboral positiu.

PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEIS

El servei està dissenyat per oferir un entorn segur on els residents viuen de la manera més independent possible, basat en una sèrie de principis bàsics.

1. **Dignitat i respecte:** Totes les persones tenen dret a ser tractades amb dignitat i respecte. Això implica reconèixer i valorar les seves capacitats i contribuir a la seva autoestima.

2. **Autonomia i independència:** S'encoratja als residents a desenvolupar i mantenir la seva independència en les activitats de la vida diària, oferint el suport necessari per aconseguir-ho

3. **Participació activa:** es fomenta la participació activa dels residents en la presa de decisions que afecten la seva vida quotidiana i en la planificació e les seves activitats.

4. **Integració comunitària:** Es promou la integració dels residents en la comunitat local, facilitant la seva participació en activitats comunitàries i l'accés als recursos disponibles.

5. **Personalització i suport:** els serveis es personalitzen per satisfer les necessitats individuals de cada resident, adaptant-se a les seves preferències, habilitats i objectius personals,

6. **Seguretat i benestar:** es garanteix un entorn segur i saludable pels residents, assegurant-se que les seves necessitats mèdiques i de benestar emocional estiguin cobertes

7. **Desenvolupament personal:** es proporciona oportunitats per a l'aprenentatge i el creixement personal, incloent la formació en habilitats socials i de vida diària.

8. **Suport familiar i relacional:** es manté i es fomenta la relació amb les famílies i altres persones significatives per als residents, reconeixent la impotència del suport social i emocional.

9. **Confidencialitat i privacitat:** es respecta la confidencialitat de la informació personal dels residents i es protegeix la seva privacitat.

10. **Qualitat i millora continua**: es treballa constantment per a millorar els serveis oferts. Avaluant i ajustant les pràctiques per assegurar-se que es compleixen els estàndard més alt possibles.

Aquest principis són essencials per proporcionar un servei que respecti i potenciï les persones residents oferint-les una vida i significativa.

b) Identificació dels responsables de la gestió

Persona de contacte: Carla Montoya Ibarra Directora.

Dades de la persona apoderada signant de la documentació:

Noms i cognoms: Magdalena Carnicé Cabestany
NIF: 39630939-F
Facultats de representació: Presidenta de la Fundació

c) Relació de serveis que es presten

La nostra activitat es centra en l'àrea d'acolliment residencial amb l'objectiu d'atendre les diferents necessitats de suport de les persones amb discapacitat intel·lectual i vetllar pel desenvolupament d'una vida normalitzada i integrada a l'entorn.

Les característiques del personal resident són: homes i dones d'entre 31 a 65 anys amb un grau de discapacitat, entre el 65 i el 78 %, tots són beneficiaris del Servei de teràpia Ocupacional (STO) del Taller Ocupacional Topromi. En l'actualitat disposem de 16 places, dos de les quals han estat cobertes des de el juliol d'aquest any.

Llar Residència Mediterrània 1 i 2, són serveis gestionats per La Mar Blava, Fundació Privada subjecta a la Llei 5/2001 de 2 de maig, inscrita en;

- *Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya amb el núm. 2230 en agost de 2006.*
- *Registre d'Entitats del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, amb el codi d'entitat D15989 i núm. de registre E04240.*
- *Registre d'entitats ciutadanes de l'Ajuntament de Tarragona el 26 de gener de 2009 amb Núm. de registre Municipal 702.*

Missió

La missió de la fundació està dirigida exclusivament en millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i la de les seves famílies, potenciant el desenvolupament de l'autonomia personal i social.

Visió

La visió és nodrir el servei d'habitatge sent una entitat de referència en el sector de llars-residències, caracteritzat per oferir un espai dirigit des de la transparència i on el desenvolupament de la vida diària del personal resident sigui portada a terme amb un acompanyament professional de qualitat.

Valors

- Compromís:

• Amb el benestar de la persona amb discapacitat intel·lectual.
• Amb la qualitat dels serveis que presta.
• Amb l'adequada atenció de les persones amb discapacitat intel·lectual per part dels professionals que treballen a la fundació.

- Responsabilitat social: Compromís ètic amb nosaltres mateixos i amb el nostre entorn vers el benestar proper i global.
- Professionalitat: Recerca de professionals que adquireixin compromís amb l'Entitat i, una clara vocació de serveis vers les persones ateses. Vetllar per la formació continua perquè els professionals duguin a terme la seva activitat amb competència
- Respecte i defensa dels drets: Garantir i defensar els drets del personal atès reconeguts a la Llei 12/2007 d'11 de octubre. Oferir informació de manera complerta i accessible.

- Transparència: Portem a terme accions per posar a disposició pública els resultats de la nostra gestió, és a dir, oferir informació de manera complerta i accessible.
- Solidaritat: : Relació de fraternitat, de recíproc sosteniment, en el sentiment de pertinença a un mateix grup, i en la consciència d'uns interessos comuns
- Participació: Compromís en la intervenció i presa de decisions per part de tota la comunitat implicada en el servei.

La Mar Blava, Fundació Privada és una entitat social sense ànim de
lucre que té com a objecte l'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual amb la finalitat de potenciar la seva qualitat de vida en totes les seves dimensions (benestar emocional, relacions interpersonals, benestar físic, desenvolupament personal, autodeterminació inclusió social) i vetllar perquè els seus drets com a persones siguin respectats.
Actualment gestiona la Llar-Residència Mediterrania

Són **fins** de la Fundació:

Las promoció i el foment de la prevenció, l'educació, el lleure, l'atenció residencial i l'assistència sanitària, cultural i social de les persones amb discapacitat intel·lectual.

Són **objectius** de la Fundació:

Impulsar, fomentar crear i administrar llar-residències i activitats
destinades a l'atenció i a la promoció dels drets i la qualitat de vida de les
persones amb discapacitat intel·lectual i fer conèixer i compartir amb la comunitat la situació i necessitats de suport de les persones amb discapacitat intel·lectual, per tal que es sentin acceptades i integrades socialment.
La fundació col·labora amb totes aquelles entitats i organismes públics i privats que s'hagin proposat uns objectius semblants i, en general, desenvoluparà qualsevol activitat i gestió que, directament o indirectament, contribueixi al compliment dels seus objectius.

XARXA D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL

Llar Residència Mediterrània
Es un servei d'acolliment residencial de 11 places de caràcter permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el número S05155
És una casa adossada ubicada al carrer Perafort 1 de la urbanització La Granja de Tarragona

Llar Residència Mediterrània2
Es un servei d'acolliment residencial de 4 places de caràcter permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el número S08653
S' ubica en un local de planta baixa situat al carrer Gran Canaria núm. 29 A de La urbanització de La Granja de Tarragona, amb 167.58 m2 de superfície, que prèviament ha estat adquirit per la fundació.

En ambdues es dona compliment al Decret 318/2006 de 25 de juliol dels Serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat. Al Decret 135/1995,de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre de Promoció de l'accessibilitat i supressió de les barreres arquitectòniques i la Ordre de 15 de juliol de 1987 annex 2, de condicions materials.
El període de funcionament de les llars es de 365 dies any. Encara que s'afavoreix la convivència amb les seves famílies, sempre i quan les condicions d'aquestes ho permetin.

SERVEIS
- Places residencials de caràcter permanent
- Assessorament i orientació a les famílies.
- Professionals especialitzats (educadors, etc.)
- Atenció personalitzada durant l'estada i oferta de programes lúdic-educatius (participacióciutadana i dinamització, expressió i estimulació,...)

Serveis bàsics
- Allotjament
- Acolliment i convivència
- Manutenció
- Atenció o cura personal
- Suport 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 del lleure
- Sala Multisensorial
- Assessorament i supervisió
- Atenció conductual

Segons el Decret 318/2006, s'entenen com a serveis opcionals tots aquells que no estiguin inclosos a l'apartat anterior, que no siguin necessaris per a la seva provisió, i que la persona amb discapacitat pugui optar voluntàriament perquè li siguin facilitats o no.

Serveis opcionals

- Servei extern de Fisioteràpia: que està situat al mateix barri i que desprès d'una valoració individualitzada de cadascú i segons les seves necessitats es programaran sessions individuals.
- Servei extern de Podologia: Es necessari que personal especialitzat realitzi la cura i el manteniment dels seus peus, ja que poden tindre molts problemes si no es cuida de forma adequada.
- Servei de perruqueria:
- Transport per la realització d'activitats que no formin parts dels serveis bàsics
- Acompanyament a gestions i visites mèdiques
- Activitats esportives tals com piscina, petanca, Circuit Biosaludable

- Activitats de temps lliure: Sortides, excursions, projectes culturals, casal d'estiu, colònies

- Activitats terapèutiques: Psicomotricitat, equinoteràpia, fisioteràpia, teràpia assistida amb gossos, Musicoteràpia

d) Estàndards mínims de qualitat

Especifiquem els objectius grupals i individuals i els indicadors que demostren el seu compliment

OBJECTIUS GRUPALS

- **Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència al conjunt de les activitats de la vida diària, atenent les necessitats individualitzades de cadascú:**
  - Percentatge de residents que valoren positivament l'entorn de la residència (mitjançant enquestes de satisfacció).
  - Nombre de queixes o reclamacions relacionades amb l'adequació de l'entorn rebudes en un període de temps determinat.
  - Nombre d'adaptacions personalitzades realitzades per satisfer les necessitats individuals dels residents (rampes, banys adaptats, etc.).
  - Percentatge de plans individualitzats d'assistència revisats i actualitzats periòdicament.

- **Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social:**
  - Nombre d'activitats i tallers enfocats a millorar l'autonomia personal i social dels residents.
  - Percentatge de residents que mostren millores en les habilitats d'autonomia personal (mesurat a través d'avaluacions periòdiques).
  - Nombre de sessions de teràpia ocupacional, física o psicosocial realitzades mensualment.
  - Percentatge de residents que aconsegueixen els objectius personals d'autonomia fixats en els seus plans d'assistència.
  - Nombre de sortides i activitats comunitàries programades per fomentar la integració social.

- **La promoció i el foment de la prevenció, l'educació, el lleure, l'atenció residencial i l'assistència sanitària, cultural i social de les persones amb discapacitat intel·lectual:**
  - Nombre d'activitats educatives i formatives realitzades per als residents (alfabetització, formació en habilitats, etc.).
  - Percentatge de participació dels residents en activitats de lleure, culturals i esportives.
  - Nombre de revisions mèdiques i de salut realitzades als residents.
  - Nombre de serveis culturals i socials proporcionats (visites a museus, tallers de manualitats, etc.).

- **Col·laborar amb totes aquelles entitats i organismes públics i privats que s'hagin proposat uns objectius semblants i, en general, desenvolupar qualsevol activitat i gestió que, directament o indirectament, contribueixi al compliment dels seus objectius:**
  - Nombre de reunions i esdeveniments de coordinació realitzats amb altres entitats.
  - Nombre d'activitats i esdeveniments organitzats en col·laboració amb altres organitzacions (jornades de sensibilització, campanyes de prevenció, etc.).
  - Nombre d'iniciatives de networking i intercanvi d'experiències amb altres residències o organitzacions.

- **Donar suport i assessorament a les famílies:**
  - Nombre de sessions de suport psicològic i emocional ofertes a les famílies.
  - Percentatge de famílies que participen en les sessions d'assessorament i suport.
  - Nombre de materials informatius i guies pràctiques distribuïdes a les famílies.
  - Nombre de reunions i tallers organitzats per a les famílies sobre temes rellevants (cures, drets, recursos disponibles, etc.).
  - Percentatge de famílies que manifesten estar satisfetes amb el suport i assessorament rebut (mitjançant enquestes de satisfacció).

OBJECTIUS INDIVIDUALS

- **Establir i aplicar el programa de rehabilitació de les capacitats i habilitats individuals, afavorint una atenció integral i la inclusió social:**
  - Percentatge de residents amb un pla de rehabilitació individualitzat en vigor.
  - Nombre de sessions de rehabilitació realitzades per resident al mes.
  - Percentatge de residents que mostren millores en les seves habilitats segons les avaluacions periòdiques (mesurades amb eines estandarditzades).
  - Percentatge de residents que participen en activitats de inclusió social organitzades per la residència.
  - Nombre d'activitats comunitàries i de rehabilitació planificades i realitzades mensualment.

- **Potenciar les relacions interpersonals amb activitats integradores amb la comunitat:**
  - Percentatge de residents que participen en activitats integradores amb la comunitat.
  - Satisfacció dels residents amb les activitats integradores (mesurada amb enquestes de satisfacció).
  - Percentatge de residents que reporten una millora en les seves habilitats de relació interpersonal.

- **Afavorir les relacions familiars i amb l'entorn atenent les diferències individuals:**
  - Nombre de visites familiars i contactes amb l'entorn per resident al mes.
  - Percentatge de famílies satisfetes amb el suport rebut (mesurat amb enquestes de satisfacció).

- Nombre d'activitats organitzades per a facilitar les relacions familiars (trobades, reunions, esdeveniments familiars).
- Percentatge de residents que participen en activitats familiars organitzades per la residència.

➢ **Establir els suports necessaris per l'assoliment dels objectius definits al PAI (Pla d'Atenció Individual), tenint en compte la història de vida, les preferències, i els desitjos de cada persona atesa:**
- Percentatge de residents amb un PAI actualitzat i revisat periòdicament.
- Nombre de reunions de seguiment del PAI per resident al mes.
- Percentatge de residents que aconsegueixen els objectius definits al seu PAI.
- Nombre de suports i recursos proporcionats per assolir els objectius del PAI (teràpies, ajudes tècniques, activitats específiques).
- Satisfacció dels residents amb el seu PAI i els suports proporcionats (mesurada amb enquestes de satisfacció).

e) Condicions d'accés

D'acord amb la legislació vigent la persona candidata a una plaça de llar residencia ha de sol·licitar-la al Servei de valoració i orientació a persones amb discapacitat (CAD) que correspongui per zona, on s'elaborarà i supervisarà un programa individual i es dictaminarà el tipus de suport més adient per a cada cas. La persona candidata ha d'assistir a un Servei de Teràpia Ocupacional, servei complementari a la llar -Residència

Intensitats de suport

- **Suport intermitent:** És el que es presta de manera esporàdica o episòdica, que es proporciona quan es necessita.

- **Suport limitat:** És el que es presta ocasionalment de manera continuada, durant un període de temps limitat, amb una freqüència regular i en alguns entorns de la vida de la persona (llar, treball, escola, vida comunitària, etc.).

- **Suport extens:** És el que es presta de manera continuada, sense límit de temps, amb una freqüència regular o alta i que afecta algunes situacions de la vida de la persona amb discapacitat (llar, treball, escola, vida comunitària, etc.). La persona depèn de tercers en determinades situacions.

- **Suport generalitzat:** És el que es presta de manera continuada, possiblement durant tota la vida de la persona amb discapacitat, amb una alta freqüència i intensitat. Afecta totes o quasi totes les situacions de vida de la persona. La persona depèn de tercers.

Un cop feta la valoració, el Departament de Drets Socials i l'entitat acorden l'ingrés de la persona a la llar-residencia.

Feta la proposta i seguint el protocol d'admissió i acollida l'equip tècnic valora la idoneïtat del nostre recurs per a la persona proposada a ocupar la plaça i dona resposta en el termini establert.

f) Les mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims que estableixen les cartes

Presentació del disseny d'aquestes mesures, centrant-se en els elements d'avaluació i els canvis necessaris per millorar la situació.

1. Elements d'Avaluació

1.1. Indicadors de Qualitat

- **Satisfacció dels Residents**: Enquestes regulars per mesurar la satisfacció dels residents sobre la seva qualitat de vida, serveis i atenció.
- **Compliment Normatiu**: Revisió periòdica del compliment dels estàndards mínims establerts per les autoritats competents.
- **Formació del Personal**: Avaluació de la formació i capacitació del personal en atenció a persones amb discapacitat intel·lectual.

1.2. Auditories Internes i Externes

- **Auditories Regulars**: Realització d'auditories internes per avaluar el compliment dels protocols i normatives.
- **Auditories Externes**: Auditories externes procedents de l'administració.

1.3. Seguiment de Queixes i Suggeriments

- **Canals de Queixa**: Establiment de canals confidencials perquè residents, familiars i professionals puguin presentar queixes i suggeriments.
- **Registre i Anàlisi**: Creació d'un registre de queixes i la seva anàlisi per detectar patrons d'incompliment.

2. Mesures de Reparació i Correcció

2.1. Protocol de Resposta Ràpida

- **Identificació de Problemes**: Disseny d'un protocol per identificar i documentar ràpidament les àrees d'incompliment.
- **Equip d'Intervenció**: Creació d'un equip multidisciplinari que actuï immediatament davant d'un incompliment identificat.

2.2. Pla de Millora

- **Elaboració de Plans d'Acció**: Desenvolupament de plans d'acció per corregir els incompliments detectats, amb objectius clars, terminis i responsables.
- **Formació Addicional**: Implementació de programes de formació addicional per al personal en les àrees on es detectin mancances.

2.3. Seguiment i Avaluació Contínua

- **Revisió de Plans**: Avaluació periòdica de l'eficàcia dels plans d'acció implementats per garantir la millora contínua.
- **Informe de Resultats**: Elaboració d'informes regulars sobre els resultats de les mesures de correcció per mantenir informades les parts interessades.

2.4. Fomentar la Participació

- **Involucrament dels Residents, Famílies i professionals**: Fomentar la participació activa dels residents, les seves famílies i als professionals en el procés de millora, recollint les seves opinions i suggeriments.

3. Conclusió

Implementar aquests elements i mesures contribuirà a crear un entorn més inclusiu i respectuós amb les necessitats de les persones amb discapacitat intel·lectual.

g) Drets i deures dels usuaris

L'usuari/usuària té els drets reconeguts a les lleis i especialment als articles. 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, això és:

- Que es respecti la dignitat de les persones, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals.
- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment, i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- Rebre una atenció personalitzada.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació.
- El secret de les comunicacions.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.

- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- No ésser sotmesos 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.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Deures de l'usuari/usuària.

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures previstos a l'art. 13 de la Llei 12/2007, i especialment:

- 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.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors/es.
- 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.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir el Reglament de règim interior.
- Abonar puntualment el preu establert

h) Règim econòmic aplicable

Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport limitat	€/estada	73,96		
	€/mes	2.249,75	376,83	1.872,92

Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport limitat (trastorns de conducta)	€/estada	78,41		
	€/mes	2.385,09	402,13	1.982,96
Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport extens	€/estada	78,41		
	€/mes	2.385,09	402,13	1.982,96
Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport extens (trastorns de conducta)	€/estada	85,19		
	€/mes	2.591,23	512,02	2.079,21
Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport generalitzat	€/estada	79,41		
	€/mes	2.415,48	439,14	1.976,34

Aquest preus estaran sotmesos a co-pagament si s'escau. L'import depèn del càlcul realitzat pel Departament de Drets Socials

SERVEIS OPCIONALS	**PREU/€**
PODOLOGIA	19,00
FISIOTERÀPIA	45,00
DENTISTA/HIGIENE BUCAL	40,00
DEPILACIÓ	30,00
PERRUQUERIA	17,00
TERÀPIA AMB GOSSOS mensual	36,00
PSICOMOTRICITAT mensual	36,00
ACOMPANYAMENT A GESTIOS I VISITES	20,00
TRANSPORT mensual	40,00

ACTIVITATS CAP DE SETMANA I FESTIUS	**PREU/€**
EXCURSIONS A LA NATURA	SEGONS DESTINACIÓ
SORTIDES CULTURALS	SEGONS DESTINACIÓ
SORTIDES TURÍSTIQUES	SEGONS DESTINACIÓ

i) Manera de presentar queixes i suggeriments

Mitjans disponibles per als usuaris per presentar queixes i suggeriments, així com les accions i terminis per respondre a les seves inquietuds.

1. Mitjans per Presentar Queixes i Suggeriments

1.1. Canals de Comunicació

- **Fulls de Queixes i Suggeriments**: Disponibilitat de fulls impresos en diversos llocs de la residència (recepció, sales comunes, habitacions) perquè els usuaris puguin expressar les seves inquietuds de manera anònima o identificada.
- **Bústies de Queixes**: Instal·lació de bústies de queixes a diferents punts de la residència, accessibles a tots els usuaris, on poden dipositar els seus comentaris de manera confidencial.
- **Horari d'atenció:** la direcció disposa d'un horari d'atenció a les persones usuàries i a les famílies així com disponibilitat telemàtica i telefònica per recollir les demandes i possibles queixes i/o suggeriments relatives a la organització o a l'atenció del servei
- **Correu Electrònic**: Establir una adreça de correu electrònic dedicada per rebre queixes i suggeriments. Això permet que els usuaris puguin comunicar-se des de la seva habitació o des de casa.
- **Reunions Regulars**: Organització de reunions periòdiques amb els residents i les seves famílies per discutir queixes i suggeriments de manera col·lectiva.

2. Accions i Terminis per Donar Resposta

2.1. Protocol de Recepció

- **Confirmació de Recepció**: En cas de queixes o suggeriments presentats en format escrit o electrònic, el personal haurà d'assegurar-se de confirmar la seva recepció en un termini de 48 hores.

2.2. Avaluació de la Queixa o Suggeriment

- **Anàlisi Inicial**: Un equip designat (incloent membres de la direcció i del personal adequat) avaluarà la queixa o suggeriment en un termini de 5 dies hàbils per determinar la seva gravetat i la necessitat d'acció immediata.

2.3. Resposta Formal

- **Resposta Escrita**: S'enviarà una resposta formal als usuaris que hagin presentat queixes o suggeriments, detallant les accions que es prendran o explicant per què no es poden implementar les suggerències. Aquesta resposta s'ha d'enviar en un termini de 15 dies hàbils des de la recepció de la queixa o suggeriment.

2.4. Seguiment de les Accions

- **Implementació de Millores**: Si es decideix implementar canvis basats en la queixa o suggeriment, caldrà documentar les accions preses i informar els usuaris sobre els resultats en un termini de 30 dies.

3. Transparència i Millora Contínua

- **Informes Regulars**: Es publicaran informes trimestrals sobre les queixes i suggeriments rebuts, les accions preses i els resultats aconseguits, per garantir la transparència del procés i fomentar la confiança.
- **Revisió del Sistema**: Cada any, s'ha de revisar el sistema de queixes i suggeriments per identificar àrees de millora, ajustant els protocols si és necessari, i per assegurar-se que els usuaris estiguin satisfets amb el procés.

4. Conclusió

Un sistema ben dissenyat per presentar queixes i suggeriments no només empodera els usuaris, sinó que també és una eina essencial per millorar la qualitat del servei. A través de la transparència i la ràpida resposta a les inquietuds, es fomenta un entorn de confiança i respecte, contribuint a un millor benestar per a tots els residents.

j) Vies per obtenir informació

Persones usuàries: Tauló d'anuncis

Assemblees

Xarxes socials: Facebook, Instragram, YouTube

Tutories amb seu o seva referent

Famílies: Reunions periòdiques amb la direcció

Assemblees

Xarxes socials: Facebook, Instagram, YouTube

Pàgina web

Via telemàtica i telefònica i WhatssApp

Ciutadania: Xarxes socials: Facebook, Instagram, YouTube

Pàgina web

Via telemàtica i telefònica

Fulletons de difusió