

### 3.3. CARTA DE SERVEIS DEL LES LLARS RESIDÈNCIES

#### La nostra entitat

La Fundació el Maresme és una entitat d'iniciativa social sense ànim de lucre, amb naturalesa de fundació privada, que promou i impulsa la integració social i la millora de la qualitat de vida de les persones amb especials dificultats i necessitats complexes -principalment amb discapacitat intel·lectual-, de la comarca del Maresme i de les seves famílies.

La Fundació el Maresme té els seus inicis l'any 1966, sota el nom d'Associació Patronat pro persones amb disminució psíquica del Maresme, i està inscrita amb el núm. 875 al Registre de Fundacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i qualificada de tipus assistencial.

La Fundació procura donar resposta a les necessitats i demandes d'aquest col·lectiu i oferir una atenció amb continuïtat amb una complexa xarxa de serveis i centres. Des de la seu central, ubicada a Mataró, i altres 14 centres ubicats pel territori de la comarca del Maresme, actualment la Fundació atén a més de 2.200 persones i compta amb 248 professionals amb perfils terapèutics, socioeducatius i de gestió.

- Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç. CDIAP del Maresme. (Mataró, Antena sud El Masnou, Antena nord Arenys Mar) - Serveis d' assessorament, diagnòstic i tractament ambulatori, adreçat a infants de 0 a 6 anys.
- Escola d'Educació Especial l'Arboç - Centre educatiu concertat especialitzat en l'atenció de nens/es en edat escolar, amb greus lesions neurològiques i trastorns motrius.
- Servei Ocupacional d'Inserció (SOI) - Centre d'atenció diürna adreçat a persones amb discapacitat en un grau igual o superior al 33%, que han acabat el període de formació escolar, adreçat a potenciar i conservar les capacitats laborals per tal que l'usuari estigui en disposició d'integrar-se a l'activitat laboral.
- Servei de Teràpia Ocupacional (STO Jaume Isern a Mataró, STO Sureres a Mataró, STO Pere Parera a Argentona, STO Can Targa a El Masnou) - Centres d'atenció diürna adreçats a persones amb discapacitat amb un grau igual o superior al 65%, que treballa l'ajustament personal i social així com l'ocupació terapèutica.
- Servei de Formació i Inserció (SEFI) - Servei de formació i inserció en el món laboral i a l'empresa ordinària de les persones amb discapacitat intel·lectual.
- CEO del Maresme - Centre Especial de Treball que ofereix treball a persones amb discapacitat intel·lectual. Àrees de treball: Manipulats, Jardineria, Neteja, Recollida selectiva residus i Horta ecològica.
- **Llar residència (La Ronda, Les Sureres, Vitòria, Alarona i Iluro, Mataró)** - Servei que proporciona atenció i acompanyament en una llar substitutòria, amb qualitat de vida i benestar, a persones adultes amb discapacitat intel·lectual en grau superior al 33%.
- Servei d'Acompanyament i Suport a la Vida Independent (SASVI) - Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar que proporciona suports puntuals i intermitents a les

persones amb discapacitat que els hi permet una vida independent al seu propi domicili.

- Residència Santa Maria - Centre assistencial que atén a persones en edat adulta amb discapacitat intel·lectual, amb greus disfuncions, acompanyat de dèficits motrius i sensorials, així com d'importants problemes de salut i amb una necessitat de suport extens i generalitzat.
- Servei RESPIR - Programa de suport a les famílies en règim residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual ateses a la Fundació el Maresme

### *Els valors i la missió*

Els valors que mouen la Fundació el Maresme són el respecte, la professionalitat, la transparència, el compromís i l'acolliment.

La missió de la Fundació és impulsar i fer respectar els drets de les persones amb discapacitat intel·lectual, fer-les visibles a la societat, reclamar i afavorir la seva participació activa i acompanyar-les en el seu procés vital d'adaptació, creixement i inclusió social.

### *Els objectius*

- Contribuir a la sensibilització i al foment d'una societat per a tots, amb igualtat d'oportunitats i drets. Entenent la diversitat com a font de riquesa i oportunitats.
- Treballar per a la recerca i millora contínua de nous models d'atenció psicològica, pedagògica, social, de comunicació, de mediació i d'integració laboral, de suport a la vida independent i d'atenció a l'envelliment de les persones amb discapacitat.
- Consolidar equips humans interdisciplinaris, integrats en un projecte comú, compromesos i identificats amb la missió de la Fundació i els seus valors. Fent de la formació i la supervisió l'eina de cura i millora dels seus professionals i serveis.
- Crear, ampliar i millorar els serveis que es considerin necessaris per a l'adaptació a les necessitats emergents.

## **A) Organització del Servei**

Les cinc llars residències són serveis i establiments que depenen de la Fundació Privada el Maresme, i estan degudament inscrites al registre d'Entitats, Serveis i Establiments del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya Treball, amb les següents nomenclatures i números de registres:

- Llar Alarona: S10821
- Servei Residència-Taller Pro-Persones amb Persones Disminució Psíquica del Maresme (d'ara en endavant Llar Ronda): S01746
- Servei Llar Residència les Sureres (d'ara en endavant Llar Les Sureres): S04863
- Servei Llar Residència carrer Vitòria (d'ara en endavant Llar Vitòria): S08141

El Servei d'Acolliment Residencial té per objecte facilitar de forma temporal o permanent una vida independent i equivalent a la pròpia llar, a persones adultes amb una discapacitat intel·lectual igual o superior al 33 %.

Les cinc llars residència, assisteix a un total de 64 persones amb diferents necessitats de suport: intermitent, limitat, generalitzat i extens.

Les persones residents participen en el cost del servei mitjançant una aportació econòmica que s'estableix en funció de la naturalesa del cost de referència i el seu nivell de renda que ens facilita els Serveis Territorials de Barcelona a través de la calculadora personalitzada que ens envien.

*Els objectius del servei són:*

- A. Proporcionar acolliment en la llar substitutòria de la pròpia. Amb qualitat de vida i benestar.
- B. Vetllar pel desenvolupament integral i afavorir l'autonomia de les persones que hi viuen. Donant resposta a les seves necessitats individuals d'assistència, educatives, emocionals, i de socialització.
- C. Donar als residents una bona atenció col·lectiva, vetllant i prioritzant la convivència dintre de la llar, el vincle amb la vida en l'entorn comunitari, i amb la família de referència, sempre que sigui possible.
- D. El centre contempla una atenció interdisciplinària per cobrir de manera integral les necessitats individuals d'assistència, educatives i emocionals. A la vegada que proporciona seguiment a nivell mèdic i rehabilitador.
- E. Oferir sortides periòdicament com a part de la dinàmica del centre. Les llars residències organitzen amb regularitat sortides amb la finalitat de mantenir una necessària comunicació amb l'entorn comunitari.
- F. Organitzar el funcionament i les dinàmiques de la residència en funció del moment vital de les persones que hi viuen i no centrats en les seves necessitats de suport pot ser enriquidor pel conjunt dels i les persones residents.

Els objectius generals i els específics del Servei es nodreixen de la metodologia de la **Planificació Centrada en la Persona (PCP)**, la qual té com a objectiu principal que la persona atesa en un servei tingui l'oportunitat de fer plans i tenir reptes que tinguin sentit per a ella, avaluant-los, analitzant els pros i contres i valorant constantment amb les persones que considera que són més importants a la seva vida.

*Modalitat del Servei*

El Servei que ofereix la Llar-Residència està obert els 365 dies de l'any de dilluns a divendres per la tarda i nit i els caps de setmana les 24 hores. Als matins dels dies laborables, les llars romandran tancades ja que aquest servei és complementa amb un Centre Especial de Treball, un Centre Ocupacional o altres recursos laborals o formatius.

El servei opera els dies laborables de 15:00h a 9:30h del dia següent. En casos especials com convallescències, permisos o vacances de les persones ateses, el servei es proporciona les 24

hores. Durant els caps de setmana, festius i períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu, el servei està obert les 24 hores, amb una figura transversal de guàrdia per atendre situacions greus o donar suport en activitats extraordinàries com sortides o esdeveniments culturals.

Durant les tardes i els torns de dia dels caps de setmana, festius i vacances, treballen dues persones a cada centre, mentre que a la nit només hi ha una persona. Els canvis de torn inclouen un temps suficient per fer un correcte traspàs d'informació entre professionals, assegurant que es recullin i es comparteixin les incidències i els fets destacats per oferir una millor atenció als residents.

Mensualment, una infermera visita cada llar durant quatre hores per fer el seguiment dels casos i supervisar les medicacions i registres de salut (pes, tensió, incontinències, registres de femtes, orina, etc.). Aquesta freqüència es pot incrementar segons les necessitats valorades per l'equip.

### *Perfil de les persones ateses*

Persones amb una discapacitat intel·lectual igual o superior al 33%, amb diferents necessitats de suport: intermitent, limitat, extens o generalitzat que poden presentar trastorns de conducta o mobilitat reduïda.

Amb un nivell d'autonomia i capacitats suficients com perquè no se'ls hagi de suplir completament en vestir-se i desvestir-se, higiene i cura personal, mobilitat i desplaçaments, habilitats socials i de comunicació i normes socials.

Tot i així, en molts casos serà necessari continuar treballant l'adquisició dels hàbits, la supervisió d'activitats concretes, i/o la integració de habilitats i normes per a la convivència en l'entorn comunitari.

Quan, per diverses circumstàncies (com deteriorament físic, mental o conductual), una persona resident de les nostres llars deixi de poder ser atès adequadament als nostres centres, s'iniciaran els tràmits per valorar novament el cas per part del CAD (Centre d'Atenció a la Dependència) del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. Aquests tràmits inclouran els informes tècnics i mèdics pertinents per tal de traslladar la persona a un recurs més adequat. És fonamental informar i fer partícip, des del primer moment, la família o tutors/es legals d'aquest procés.

### *Els perfils professionals*

A les llars residències són essencials, per proporcionar una atenció integral de les persones ateses, els següents perfils tècnics, amb la finalitat de garantir el benestar i la qualitat de vida dels i les usuaris/es de les llars residències.

- **Referent /Coordinador/a:** Responsable del servei d'acolliment residencial. És la persona que, juntament amb l'equip de gestió, defineix les línies d'actuació i estratègies del Servei.



- **Caps de Casa:** Responsable de l'organització i funcionament de la llar, de l'atenció al resident, a nivell assistencial, emocional i educatiu i de les activitats de suport domèstic i logístic i de suport i reforç als residents
- **Equip d'Atenció Directa:** Acompanya als residents en les seves activitats diàries, com ara nivell assistencial, emocional i educatiu-pedagògic.
- **Treballadora Social:** Seguiment de la família i de la persona atesa, durant el temps que aquesta està atesa a una llar: proporcionant suport emocional, informació i recursos per enfrontar el dia a dia i planificar el futur. Acompanyament, orientació, diagnòstic social, coordinació, derivació, intervenció...
- **Psicòloga:** Perfil que atén i supervisa les necessitats psicològiques, a nivell grupal i individual, de les persones ateses, alhora que assessora i orienta l'equip tècnic i l'equip d'atenció directa.
- **Equip de Neteja:** Vetlla per mantenir el centre en condicions òptimes d'higiene i neteja.

## B) Identificació dels responsables de la gestió

### **GABRIEL CAÑETE VILLA**

#### **Referent tècnic del Servei**

Oficines de la Fundació: Muralla des Genovesos 12, 08301, Mataró

Telèfon de contacte 93 790 47 48

[gcanete@fundacionmaresme.cat](mailto:gcanete@fundacionmaresme.cat)

Horari: De Dll. a Dv. 8:00 a 13:00 h i de 15:00 a 18:00 h

### **BEGOÑA FERNÁNDEZ RUIZ**

#### **Treballador Social del Servei**

Oficines de la Fundació: Muralla des Genovesos 12, 08301, Mataró

Telèfon de contacte 93 790 47 48

[bfernandez@fundacionmaresme.cat](mailto:bfernandez@fundacionmaresme.cat)

Horari: De Dll. a Dv. 9:00 a 13:00 i de 15:00 a 18:00 h

### **MARIA GAGO**

#### **Cap responsable de la llar-residència La Ronda.**

Avinguda Ronda de la República XII, 87 de Mataró

93 798 29 93 [llarronda@fundacionmaresme.cat](mailto:llarronda@fundacionmaresme.cat)

Horari d'atenció de Dll. a Dv. de 14:30 a 22:30 h

### **AROA MORENO**

#### **Cap responsable de la llar-residència C/ Vitòria.**

C/ Vitòria 16 de Mataró

93 799 48 85

[llarvitoria@fundacionmaresme.cat](mailto:llarvitoria@fundacionmaresme.cat)

Horari d'atenció de Dll. a Dv de 14:30 a 22:30 h



### **SARA FOLCH**

#### **Cap responsable de la llar-residència Les Sureres**

C/ Riu Segre, 25 (Urb. Les Sureres) Mataró  
93 799 23 39

[llasureres@fundaciomaresme.cat](mailto:llasureres@fundaciomaresme.cat)

Horari d'atenció de Dll. a Dv. de 14:30 a 22:30 h

### **CARLOS ARNAU**

#### **Cap responsable de la llar-residència ALARONA**

C/ Mare DE Dèu del Corredor,3. Mataró  
677 850 145

[llalarona@fundaciomaresme.cat](mailto:llalarona@fundaciomaresme.cat)

Horari d'atenció de Dll. a Dv. de 14:30 a 22:30 h

### **NATÀLIA DE PRADES**

#### **Cap responsable de la llar-residència ILURO**

C/ Mare DE Dèu del Corredor,3. Mataró.  
677 850 040

[llariluro@fundaciomaresme.cat](mailto:llariluro@fundaciomaresme.cat)

Horari d'atenció de Dll. a Dv. de 14:30 a 22:30 h

### **MIREIA MARTIN**

#### **Psicòloga transversal de les llars-rd**

93 790 47 48

[mmartin@fundaciomaresme.cat](mailto:mmartin@fundaciomaresme.cat)

Horari: De Dll. a Dv. 8:00 a 13:00 h i de 15:00 a 18:00 h

Mòbil de guàrdia del servei 24 hores els 365 dies de l'any

En cas d'urgències

629 214 917

## **C) La relació de serveis que es presten**

Es presta una atenció individualitzada per cobrir de manera integral les necessitats dels nostres residents amb diferents tipus de suports.

### *Intensitats de suport*

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

## D) Els estàndards mínims de qualitat del servei

La missió del Servei d'Acolliment Residencial, concretament les llars residències, que gestiona la Fundació el Maresme per a persones amb Discapacitat Intel·lectual, és garantir i proporcionar un habitatge amb les condicions òptimes per al desenvolupament i creixement personal de totes les persones ateses.

### *Objectius generals*

1. **Qualitat tècnica en l'atenció:** Assegurar una atenció de qualitat basada en coneixements tècnics i bones pràctiques.
  - a. **Objectiu estratègic:** Innovació, gestió i futur.
  - b. **Objectiu específic:** Repensar el model de les llars
  - c. **Indicadors:**
    - Analitzar en profunditat noves fórmules basades en unitats de convivència més petites
    - Estudi econòmic de models alternatius
    - Redefinir l'estructura dels suports
2. **Cura i benestar de les persones treballadores:** Vetllar pel benestar i la salut del personal que treballa en el servei.
  - a. **Objectiu estratègic:** Reconeixement i avaluació, Capacitació, Gestió.
  - b. **Objectiu específic:** Consolidar el projecte de les noves places de Llar Residència Alarona
  - c. **Indicadors:**
    - Professionals d'atenció directa
    - Moviments de persones ateses a les llars
    - Augment i adequació de les places de Respir
3. **Intercooperació i territori:** Col·laborar amb altres entitats i institucions per millorar l'atenció i l'entorn.
  - a. **Objectiu estratègic:** Coneixement, Capacitació, cura.
  - b. **Objectiu específic:** Conèixer i implementar els valors i comportaments que promou la guia de Bones pràctiques en la intimitat en l'àmbit de la llar
  - c. **Indicadors:**
    - Pràctiques orientades a fomentar el respecte a la intimitat dels companys i companyes de llar
    - Debat i reflexió al voltant de la guia

- Coneixement de l'existència de la guia per part de les persones ateses.

**4. Gestió organitzativa en un entorn complex.**

a. **Objectius estratègics:** intracooperació, temps, futur, gestió.

b. **Objectius específics:**

- Promoure la cooperació dins de l'entitat per garantir la transferència de coneixement intern i afavorir una millor atenció.
- Optimitzar processos i millorar dinàmiques de treball per tal de disposar de més temps per pensar, i orientar l'activitat i l'estratègia a tots els nivells de l'organització.
- Situar l'organització per respondre millor davant els reptes que suposa un entorn complex, posant especial atenció a la digitalització i el canvi de model energètic
- Reforçar la capacitat de gestió de les persones que formen part d'equips de gestió així com de l'estructura organitzativa.

**5. Incidència i sensibilització:** Sensibilitzar la societat sobre les necessitats i drets de les persones amb discapacitat intel·lectual.

a. **Objectiu estratègic:** Imatge

b. **Objectiu específic:** Renovar la imatge de la Fundació per reflectir millor els drets de les persones amb DI.

En el servei de Llar-residència es parteix de la idea de que la millor manera de treballar amb les persones ateses és mitjançant l'observació i la recollida d'informació escrita, per tal de tenir dades objectivables que permetin un millor seguiment, avaluació i anàlisi de l'evolució d'aquest i del treball que s'hi està realitzant.

Existeixen diferents tipus d'eines de treball a utilitzar segons el tipus d'informació que es vulgui donar o recollir:

A. El programa de **gestió Entigest**, és un software de gestió empresarial especialment desenvolupat per a Entitats d'Atenció, Serveis i Suport a Persones amb Discapacitat Intel·lectual.

El mòdul Persones/Usuaris gestiona tots els apartats relacionats amb l'Atenció, el Suport, l'Assistència i els Serveis a la Persona.

Gestiona tota la informació que es necessita de les Persones / Usuaris, accedint de forma fàcil i directa. Contempla la gestió de centres i serveis, visió global de les persones i tots els apartats relacionats amb la mateixa. Dades generals, discapacitats, escales, trastorns, incapacitació, tutela. Referents, professionals, absentisme, absències, medicació, dieta, planificació salut, visites mèdiques, proves, vacunacions, registres de salut, incidències, activitats, pla d'atenció individual, menjador, transport, facturació.

El Perfil de l'usuari/usuària, on hi queda reflectit com és l'usuari/usuària en tots els seus àmbits i que descriu el punt de partida per elaborar els objectius de treball.



Avalua l'estat de les capacitats orientatives, de mobilitat, de parla... dels usuaris/usuàries, en diferents moments de la seva vida al taller. La finalitat és detectar canvis i/o pèrdues ocasionades pel procés d'envelliment i/o demència.

- B. **El PAI** (Programa d'Atenció Individual), és el programa que, tenint en compte les vuit dimensions de qualitat de vida i els diferents graus de suport, determina els objectius i les modalitats d'intervenció més adequades a les necessitats de les persones ateses.

En l'elaboració d'aquest programa hi intervenen diferents professionals del centre: l'educador/a, el pedagog/a, el psicòleg/psicòloga i el treballador/a social.

Aquest document contempla la valoració anual.

- C. **Els Protocols.** Aquesta eina és l'explicació desglossada d'una activitat laboral, activitat lúdica, ocupació terapèutica o taller, de tal manera que si hi ha una substitució, el substitut/a pot saber com funciona l'activitat a fer.

## **E) Les condicions d'accés al servei**

La via principal per conèixer l'accés als Serveis de Llars Residències és mitjançant una entrevista inicial amb la treballadora social de primeres acollides de la nostra entitat. Aquests serveis són bàsics per a la ciutadania i es realitzen derivacions dels Serveis Socials Bàsics de territori per informar sobre aquest recurs. La persona encarregada proporciona informació, orientació i assessorament sobre el procediment d'ingrés a aquests establiment i els requisits per accedir. Per sol·licitar l'ingrés, cal adreçar-se al Servei de Valoració i Orientació a Persones amb Discapacitat (CAD) corresponent a la zona, on es determinarà el tipus de residència més adequat per a cada cas. Un cop es té la valoració d'orientació residencial i s'ha fet la sol·licitud d'accés als serveis territorials de Barcelona que seran qui determinarà l'ingrés de la persona amb discapacitat intel·lectual segons els diferents criteris interns del Departament de Serveis Socials.

## **F) Les mesures de reparacions o correcció**

### *Accessibilitat i seguretat*

Si a unes de les nostres llars residències no compleix els estàndards d'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda (com rampes inadequades o absència d'ascensors), es podrien realitzar reparacions per millorar l'accés.

En cas que les instal·lacions no siguin segures (per exemple, problemes amb la instal·lació elèctrica o amb la infraestructura), es prendrien mesures correctives per garantir la seguretat dels residents.

Disposem de professionals tècnics d'obres i infraestructures encarregat de revisar totes les instal·lacions de l'entitat.

### *Higiene i neteja*

Si les condicions d'higiene no compleixen els estàndards (com ara neteja deficient o problemes amb els serveis sanitaris), es realitzarien correccions per mantenir un entorn saludable.

Disposem a l'entitat d'un Servei de neteja amb protocols estandarditzats i registres.

### *Serveis i atenció personal*

Si es detecten mancances en els serveis d'atenció personal (com higiene personal, alimentació o assistència mèdica), es prendrien mesures per millorar-los.

Disposem de diferents mecanismes i protocols així com professionals de contacte en continua comunicació amb el personal d'atenció directe a les persones ateses i les seves famílies.

### *Horaris i Atenció als Residents*

Les llars residències han de seguir horaris establerts per garantir una atenció adequada als residents. Això inclou els àpats, les activitats i altres serveis. En cas de desviacions respecte als horaris, es realitzaran correccions per assegurar el compliment.

Les llars-rd disposen de registres interns (menús, medicació, incidències, coordinació constant amb els tècnics...)

### *Comunicació amb les Famílies*

És fonamental mantenir una comunicació transparent i regular amb les famílies dels residents i/o persones ateses. Això pot incloure reunions, informes socials, psicològics i educatius i altres formes de comunicació. Si es detecten mancances en aquest àmbit, es prendran mesures per millorar la comunicació.

### *Protocols d'Emergència*

Les llars residències han d'establir protocols d'actuació per a situacions d'emergència, com incendis, evacuacions o altres incidents. En cas de no seguir els protocols o de necessitar millores, es realitzaran les correccions pertinents.

Els i les tècnics/ques del Servei d'Acolliment Residencial estan al dia de les normatives i el funcionament adequat de les llars de l'entitat. En cas d'incompliment, existeixen protocols d'actuació per aplicar-los i garantir el benestar dels residents. Sempre informem les famílies d'aquests processos.

En resum, les mesures de reparació o correcció són essencials per assegurar que les llars residències compleixin els estàndards i proporcionin un entorn adequat i segur per a les persones que hi viuen.

## G) Els drets i deures de les persones ateses

### *Drets de la persona beneficiària de la llar*

- Dret a ser atès a la llar en horari extra centre ocupacional o laboral.
- A ser atès a la llar les 24 hores en cap de setmana i períodes festius o de vacances. En cas de malaltia i/o convallescència, la llar consensuarà amb les famílies o tutors legals com establir el suport que la persona necessiti.
- A la continuïtat de la prestació del Servei en les condicions establertes a la normativa, el reglament de règim intern de la llar, el contracte d'assistència, els protocols prescriptius i l'ideari/carta de serveis .
- A tenir totes les necessitats bàsiques cobertes: alimentació, salut i higiene.
- Al benestar físic, emocional i material.
- A no ser discriminat per raó de naixença, sexe, orientació sexual, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- A les relacions personals.
- A ser respectat en la seva individualitat, i a que no es divulguin les seves dades personals ni la seva història clínica i social.
- A que se li respecti la seva intimitat, privacitat i sexualitat.
- A que siguin respectats els seus projectes personals. Acompanyant, i facilitant el procés necessari per, en la mesura que sigui possible, aconseguir-los.
- A ser tractat amb respecte i afecte.
- A ser escoltat i valorat.
- A ser informat sobre els aspectes organitzatius i de funcionament de la llar. I també sobre les intervencions que a nivell tècnic es decideixin respecte a la seva persona
- A participar, en la mesura de les seves possibilitats, en les activitats de la llar
- A utilitzar les instal·lacions i material de la llar, que haurà d'adaptar-se, tant com sigui possible a les seves condicions personals, amb les màximes garanties de seguretat.
- A la inclusió social. A participar en la vida social i les activitats de la comunitat.
- A rebre assistència mèdica per part de la Xarxa d'Utilització i Atenció Pública.
- A fer ús del servei de contingències i acompanyaments mèdics del Servei, si, conjuntament amb la família o entitat tutelar, es valora necessari o convenient.
- A l'accés a tots els recursos i serveis de la Institució.
- A que la família/tutors legals estigui degudament informada, quan sigui rellevant i amb el consentiment informat de la persona, dels temes que li preocupen.
- A la propietat, sempre i quan no distorsioni el reglament de Règim Intern.
- I a tots els previstos a l'article 5 del Decret 284/1996.

### *Obligacions de la persona beneficiària de la llar*

- Complir amb la normativa del Servei, el Reglament de Règim Intern de la llar, el contracte d'assistència, protocols prescriptius i l'ideari/carta de serveis.
- Respectar les funcions i la dignitat del personal d'atenció directa i de tots/es els/les professionals del servei d'acolliment residencial.
- Respectar, observar i complir les normes elementals de convivència amb els companys/es.

- Respectar els ritmes i dinàmiques de funcionament de la llar.
- Participar i col·laborar, en la mesura de les seves capacitats, en les tasques de la llar.

### *Drets i obligacions de la família i/o assistents representatius*

#### *Drets de la família i/o assistents representatius*

- Ser informats de l'estat de la persona atesa quan ho sol·licitin i especialment en cas de situació greu.
- Tenir informació de les activitats de lleure en les que participarà el seu familiar, o persona assistida/representada.
- Poder visitar a la persona atesa dins dels dies i horaris establerts per les normes de funcionament del Servei.
- Poder emportar-se la persona atesa, si aquesta així ho desitja, quan ho sol·licitin d'acord amb la normativa de la llar-residència i, quan sigui necessari, amb l'autorització de l'entitat tutelar o representant legal.
- Poder-se entrevistar amb el coordinador i/o el treballador social del Servei .
- Participar a les reunions que es convoquin amb la resta de famílies i/o tutors dels assistits.
- Assumir o participar en els acompanyaments mèdics, sempre de forma coordinada amb l'equip d'educadors/es de la llar.

#### *Obligacions de la família i/o assistents representatius*

- Conèixer, respectar i complir la normativa, el Reglament de Règim Intern, els protocols preceptius, el contracte d'assistència i l'Ideari/carta de serveis.
- Actuar coordinadament amb la llar on viu la persona.
- Facilitar tota la informació que pugui ser d'interès als professionals del Servei, per tal d'oferir una atenció de qualitat i personalitzada.
- Mantenir sempre una actitud col·laboradora.
- Respectar les decisions i orientacions del personal de l'equip del centre i dels professionals de la Xarxa d'Utilització i Atenció Pública que tractin a la persona resident.
- Contribuir econòmicament a la prestació del Servei i, pactat prèviament, realitzar les aportacions necessàries per a les despeses particulars dels usuaris/es.
- Respectar els horaris de funcionament de la llar, i els que es pactin amb les persones responsables.
- Les famílies podran emportar-se els seus familiars sempre que vulguin i la persona ho desitgi. Comentant-ho amb antelació, i sempre que l'equip ho valori convenient o positiu per a la persona resident.
- Quan la família s'endú l'usuari/a, en són responsables.
- Les persones ateses que tenen assistents representatius podran anar-se amb altres familiars o amics i amigues únicament quan la sortida estigui prèviament autoritzada pel seu representant legal.
- En tots aquells casos que sigui possible, les famílies o entitats tutelars hauran de ser els/les interlocutors/es directes amb els responsables dels serveis d'atenció diürna.

## H) El règim econòmic aplicable

El Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, mitjançant la Calculadora PIA, determina en cada cas concret l'aportació com a copagament que cada persona ha de fer en funció de la seva capacitat econòmica. Aquesta pot variar en el temps si la situació econòmica (ja sigui a nivell de ingressos o a nivell de prestacions) i/o patrimonial de la persona ho fes.

En el cas d'haver-hi activitats complementàries s'apliquen els preus aprovats per la junta de patrons i s'informen al Departament de Drets Socials.

## J) Queixes i suggeriments

La Fundació el Maresme, a tots els serveis de l'entitat, proporciona fulls de reclamació perquè les famílies de les persones ateses puguin expressar les seves preocupacions.

Tots els serveis de la Fundació disposen d'un full de reclamacions a la seva disposició. Es troba penjat a la cartellera de l'entrada del servei. Aquesta informació és dóna a la família en el moment de formalitzar el contracte assistencial.

Tipus de queixes:

1. Queixes de funcionament diari
2. Queixes a la institució
3. Queixes formal a la Generalitat de Catalunya

### 1. Queixes de funcionament diari

- Si la queixa prové d'una trucada o d'una conversa a l'entrada o sortida del servei s'intenta resoldre en el mateix moment, per algun membre de l'equip tècnic del centre.
- Si no és possible, es cita a la família al centre en una entrevista amb la directora i/o l'equip tècnic. En aquesta trobada, es plantegen possibles solucions i s'estableix el procediment a seguir (com, qui i quant).
- Si la resposta per part de la família no es creu satisfactòria, és pot elevar a la direcció de la Fundació o La queixa queda documentalment enregistrada.

### 2. Queixes a la institució

- Si la queixa un cop tractada per l'equip directiu del servei no pot ser resposta per aquest, s'eleva a l'autoritat superior que és el comitè de direcció.
- Una vegada exposada la queixa i derivada la família a serveis centrals, se'l donarà una resposta per escrit o una cita en un període no superior a 7 dies.
- En aquesta trobada amb el/els responsables de la Institució, és concretaran els paràmetres que permetin la resolució del conflicte i en el cas que no sigui possible, quines actuacions es poden emprendre.
- La queixa queda documentalment enregistrada.

### 3. Queixes formal a la Generalitat de Catalunya

- Un cop esgotats tots els passos anteriors, si la família considera que ha de fer arribar la seva queixa a la Generalitat de Catalunya, se li facilitaran els impresos per a tal efecte. o Caldrà omplir el full de reclamació penjat a al cartellera que se'ls ha facilitat.
- Citar a la família per donar resposta. o La queixa queda documentalment enregistrada.

### **J) Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al Servei públic**

- La entitat compta amb un Servei de Comunicació professionalitzat. La seva tasca és fer difusió i comunicar a través de diferents mitjans (pàgina Web de la entitat, perfil de Instagram, Facebook i Twitter), amb l'objectiu de donar visibilitat, sensibilitzar i conscienciar del dia a dia de les persones usuàries dels serveis.
- Algunes de les accions que es porten a terme son comunicats de premsa, publicacions a les xarxes de totes aquells actes i accions que fem a nivell intern, activitats que organitzem, participem i col·laborem a nivell de ciutat, participació en campanyes de sensibilització (25N, 8M, ...), compartir material pedagògic, accions professionals a nivell intern i extern,...
- Quadríptic de la entitat on es mostra tota la tipologia de serveis amb els que compta la entitat, així com la descripció per serveis, perfil de les persones ateses i informació dels diferents centre al territori.
- Díptic específic del treball vers les llars.
- Memòria Anual de la entitat on es mostra els compromisos de la entitat, fets destacats de l'any, balanç comptable i social, treball en xarxa, aliances i col·laboracions externes i reptes de futur.
- Xerrades externes sobre la entitat, cartera de serveis, metodologia de treball, especialitzacions ... A Centres d'Educació Especial de la ciutat, Escoles i Instituts de la comarca, professionals externs, participació en jornades,..
- La ciutadania o altres professionals del territori s'hauran de posar en contacte en primera instància amb la Secretaria de direcció de la Fundació i/o la Treballadora Social de Primeres Acollides de l'Entitat.
  - Telèfon oficines centrals: 93 790 47 48
  - Adreça oficines centrals: Muralla dels Genovesos, 12, 08301, Mataró.
  - Correu electrònic de la Fundació: fundaciomaresme@fundaciomaresme.cat

**Document aprovat per l'equip de gestió del Servei d'acolliment residencial en data d'efectes 4 de juliol del 2024.**