

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE SUPORT A LA
VIDA INDEPENDENT EN LA
PRÒPIA LLAR



La discapacitat
és la capacitat de ser
extraordinàriament capaç.



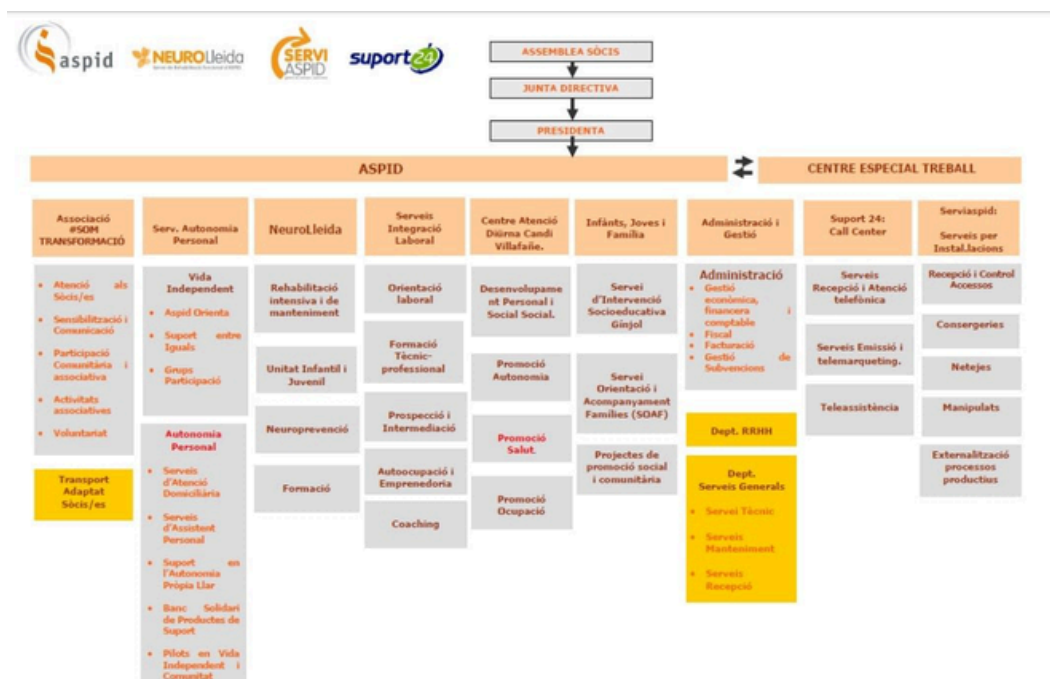
Groucho Marx. 1890-1977

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ
2. ACCÉS AL RECURS
3. QUÈ OFERIM
4. OBJECTIUS
5. COMPROMÍS DE QUALITAT I
COM ELS MASUREM
6. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE
7. DRETS I DEURES DELS
USUARIS I USUÀRIES
8. ATENCIÓ ALS SUGGERIMENTS
I QUEIXES

1. PRESENTACIÓ

ASPID és una organització de l'economia social i del tercer sector català, que va fundar-se en l'any 1.994 fruit de la iniciativa social de les persones amb discapacitat física de la província de Lleida, i que treballa amb la missió d'afavorir la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles amb discapacitat i/o situació de vulnerabilitat social (infants, joves, famílies i gent gran); oferint eines i suports centrats en la persona i que afavoreixen el seu desenvolupament integral".



ASPID desenvolupa des del any 2002 el programa dirigit a persones amb una discapacitat física i/o afectació neurològica, per tal de facilitar els serveis i suports que facilitin una vida amb major autonomia en la seva pròpia llar (SAPLL), amb RESES S05215.

L'objectiu d'aquest servei és promoure una millor qualitat de vida a les persones beneficiàries així com les seves famílies, tot potenciant accions pel foment de l'autonomia personal i possibilitant unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar, social i comunitari

El servei està subvencionat íntegrament per la Generalitat de Catalunya. L'horari de prestació de servei es de 8-20 hores, segons necessitats i preferències de la persona atesa.

MISSIÓ

Som una organització de l'economia social que afavoreix la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles en situació de vulnerabilitat; oferint eines i suports centrats en la persona i que afavoreixin el seu desenvolupament integral

VISIÓ

Ser referent en l'àmbit de les persones amb discapacitat o vulnerabilitat social com a organització innovadora en la recerca continuada al servei del coneixement i desenvolupament

VALORS



PRINCIPIS

Integralitat

Individualitat

Independència

Participació

Inclusió

2.ACCÈS AL RECURS



Requisits d'accés:

Les persones interessades han de complir els següents requisits mínims:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%
- Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha d'estar causat per una mateixa patologia
- Tenir valorada la situació de dependència en Grau 0 o 1.
- Estar empadronada i residir legalment en un municipi de Catalunya durant cinc anys



Horari d'atenció:

**de dilluns a dijous de 8:30 a 17:30 h i
divendres de 8.30-14.30h**

Adreça: C/ Bobala, 1. 25004. Lleida

Telèfon: 973228980

Adreça electrònica: aspid@aspid.cat

Resposanble de gestió: Laia Ribas

Web: <http://www.aspid.cat>

3. QUE OFERIM

RELACIÓ DE SERVEIS I ACTIVITATS

Els serveis i tècniques d'acompanyament consisteixen en atenció personal, de suport psicosocial i familiar i relacions amb l'entorn.

Autonomia i cura personal millora de l'autonomia en la cura i higiene personal, l'organització del ritme de vida i la cura de la salut de les persones usuàries.

Autonomia domèstica entrenar, millorar i/o reforçar les habilitats en les responsabilitats domèstiques. Inclou les activitats d'elaboració de menús i compres, cuina, bugaderia, neteja i manteniment de la llar, alhora que prevenció d'accidents domèstics i administració econòmica.

Relacions interpersonals i convivència foment de relacions interpersonals adequades entre les diferents persones usuàries, i estimular l'adquisició d'estils comunicatius assertius i respectuosos.

Benestar emocional donar suport pel que fa als problemes emocionals de la vida diària i per a l'educació en hàbits saludables, benestar emocional i relacional de les persones

Autonomia comunitària afavorir i facilitar la integració social i ocupació del temps de les persones usuàries a l'entorn immediat, fomentant la seva participació social, l'ús de recursos i serveis, i l'augment de la seva autonomia i la capacitat de maneig en el medi.

Opcionalment als serveis bàsics, es preveu altres modalitats de serveis complementaris, i no inclosos.

1. Servei de transport adaptat
2. Servei de Rehabilitació funcional
3. Teleassistència bàsica i avançada
4. Banc de productes de suport i assessorament en accessibilitat
5. Club social i club esportiu
6. Servei d'orientació laboral



4. ELS OBJECTIUS

GENERAL

Contribuir al desenvolupament de les persones amb discapacitat en les seves activitats diàries, tant a la llar com a la comunitat, promovent la seva autonomia mitjançant suports personals complementaris.

ESPECÍFICS

- Garantir el dret a l'autonomia i la vida independent de les persones amb discapacitat tot potenciant la prevenció i el suport dins de l'àmbit comunitari.
- Promoure un sistema de suports flexibles i adaptats a les capacitats i preferències de les persones ateses
- Promoció de la salut i del benestar físic i mental dels participants, especialment en casos de persones amb diverses patologies, amb l'acompanyament per part del equip multidisciplinari i activació de recursos del territori.
- Promoció de la inclusió social a través del treball comunitari i a través d'activitats significatives per a la persona.
- Proporcionar i assegurar coneixements teórico-pràctics que facilitin estils de vida sostenibles en les persones ateses i llurs cuidadors/es
- Proporcionar i assegurar el desenvolupament i d'habilitats socials i convivencials
- Promoure noves formes d'organització de les cures de llarga durada, incidint en la perspectiva de gènere

5. EL NOSTRE COMPROMÍS

El servei de suport a l'autonomia en la pròpia llar assumeix els següents compromisos en relació als serveis prestats:

1. Proporcionar una atenció personalitzada, integral i multidisciplinària que afavoreixi l'eficàcia de l'atenció i la inclusió social

- Realitzar un pla personal personalitzat als usuaris del servei.
- Que els usuaris del servei exposin els seus interessos i objectius de treball del seu Pla d'Atenció Individual.
- Proporcionar una intervenció i un suport social específic a aquells usuaris que es trobin en situació d'especial vulnerabilitat.
- Oferir atenció a les famílies dels usuaris proporcionant les eines necessàries per tal de que aquestes puguin donar el suport necessari a l'usuari per assolir els seus objectius.
- Facilitar el coneixement i participació en l'entorn proper i comunitari

2. Vetllar per la confidencialitat, intimitat i proporció d'informació a les persones ateses així com oferir un tracte acollidor i proper.

- Respectar l'intimitat de les persones ateses.
- Donar un tracte acollidor i proper a les persones ateses.
- Assegurar que els professionals estan formats en els valors de l'atenció centrada en la persona.
- Assegurar un tracte que respecte la dignitat de la persona amb mirada ètica.

3. Realitzar una escolta activa a les necessitats de les persones ateses i fomentar la seva participació en el propi procés.

- Realitzar escolta activa a les persones ateses sobre les seves necessitats, expectatives i suggeriments i adoptar una actitud proactiva en el seu pla d'atenció individual.
- Fomentar la participació, actitud proactiva i millora de l'autonomia de les persones ateses.

4. Disposar d'un sistema de gestió de riscos orientat a garantir la seguretat i confortabilitat de les persones ateses.

- Identificar les situacions de riscos potencials o reals dels nostres usuaris a la llar i implementar les accions necessàries per reduir-les i prevenir-les.
- Adoptar estratègies i eines de treball per minimitzar els riscos detectats.
- Orientar i assessorar en l'accessibilitat a la llar així com productes i eines compensatòries. .

5. Garantir l'accessibilitat i continuïtat del tractament de les persones ateses

- Orientar i acompanyar en el transcurs del projecte vital en la presa de decisions. .
- Proporcionar l'acompanyament necessari en la gestió de serveis i recursos que facilitin el seu projecte de vida.
- Afavorir la continuïtat assistencial dels usuaris que siguin baixa del nostre recurs.
- Proporcionar l'acompanyament necessari a les famílies per escollir el millor recurs per ells o pels seus familiars.

6. Facilitar la coordinació i treball integrat amb els diferents agents comunitaris.

- Coordinar-nos amb diferents recursos per promoure la igualtat d'oportunitats dels nostres usuaris.

COM MASUREM ELS COMPROMISOS

El Pla d'avaluació programat per a determinar l'impacte del projecte, pretén avaluar els canvis produïts en un sentit ampli, incloent tant a les persones com el entorn comunitari sobre el que hem actuat, i contemplant:

- Avaluació la capacitat dels individus per dur a terme les seves activitats quotidianes de manera autònoma
- Identificar les àrees on una persona pot requerir suport en termes de relacions socials, interaccions comunitàries i xarxes de suport
- Avaluar a la disminució subjectiva del sentiment d'aïllament i solitud que una persona experimenta
- Progrés en l'adquisició i la millora de les habilitats, mobilitat i comunicació als participants
- Percepció del nivell de satisfacció de les persones beneficiàries respecte la participació comunitària

Anàlisi perceptiu de les parts:

- Persones ateses
- Referents de l'entorn cuidador
- Agents territorials
- Personal laboral

6. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

El servei està finançat pel Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb els preus públics vigents de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

El cost de referència del servei és el que estableix anualment la normativa vigent.

En cas que existeixin serveis complementaris no inclosos en la cartera pública, s'informarà prèviament a la persona usuària del seu cost.

7.DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUARIES

Drets de l'usuari/usuària.

L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones beneficiàries del servei reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

- Dret que es respecti la seva intimitat.
- Dret a rebre voluntàriament el servei.
- Dret a rebre la informació en relació amb els aspectes que l'incumbeixen.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin contestats.
- Dret a gaudir d'una atenció personalitzada i continuada, segons indicacions del Pla d'atenció personalitzada.
- Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.
- Dret a no ser discriminades en el tractament per raó de la naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, i que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a continuar mantenint amb la màxima fluïdesa possible la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social.
- Dret a mantenir la confidencialitat de totes aquelles dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal de suport.
- Dret que se'ls tinguin en compte la situació personal i familiar.
- Dret a conèixer aquests drets i garantir la seva divulgació entre les persones.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudi dels drets establerts.

Obligacions de l'usuari/usuària

La persona beneficiària del servei està obligada a vetllar per al correcte ús del servei concedit, especialment:

- 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.
- Complir els acords en 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.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'administració a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació
- 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.
- 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 les normes i els procediments per al ús i el gaudi de les prestacions
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei ai així ho estableix la normativa aplicable
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora del centres i serveis socials de Catalunya

Altrament en el cas del servei de Suport a l'Autonomia en la Pròpia Llar d'ASPID:

- Facilitar la recepció del servei i l'aplicació del Pla Atenció Personal
- Respectar i facilitar la convivència amb els professionals
- Complir amb el regim interior del servei

8.ATENCIÓ ALS SUGGERIMENTS I QUEIXES

ASPID disposa d'un protocol d'atenció a suggeriments i queixes. Aquest procediment respon a la necessitat de canalitzar i donar un tractament adequat als suggeriments que, com a propostes de millora, poden redundar en benefici de la pròpia organització i dels seus serveis. També vol atendre les queixes, fruit de la pluralitat d'apreciació davant d'un mateix fet, per a reclamar-ne la millora quan considerin que presenta deficiències, tot dins del necessari respecte als drets dels usuaris i/o treballadors/es.

S'ha posat a disposició una bústia de suggeriments per a persones usuàries i/o treballadores que està situada en els diferents punts d'atenció amb els que compta l'entitat.

Son susceptibles de tractar-se tots aquells temes relacionats amb el factor humà així com temes de funcionament general.

Tothom qui acudeixi a la nostra entitat pot presentar suggeriments i queixes sobre el funcionament a través d'aquests diferents canals:

Forma presencial a C/Bobala, 1. 25004 Lleida o en qualsevol de les seus de ASPID.
Formulari disponible a les nostres bústies de suggeriments i queixes

Pàgina web : www.aspid.cat , apartat de contacte.

Correu Postal a C/Bobalà, 1. 25004 Lleida