

QUI SOM?

Entitat

Entitat: Associació ARAPDIS

Dades de contacte: associacio@arapdis.org / assistencial@arapdis.org
administracio@arapdis.org

Adreça: C/ Sardenya 537-539. 08024 Barcelona

Telèfon: 934154617

Pàgina web: www.arapdis.org

Responsable: Ramon Blasi Ras. President

1

L'**Associació ARAPDIS** (Associació per la rehabilitació i adaptació de persones disminuïdes en la seva capacitat d'integració socio-laboral) és una entitat sense afany de lucre, creada al 1989, inscrita amb el nº 11.358 en el Registre d'Associacions de la Generalitat, amb el NIF G- 58883588 i resolució d'utilitat pública.

Els **valors** principals de la entitat són: la inclusió, la igualtat, el respecte, l'empatia, la comprensió, la normalització i la transparència

La seva **missió** es:

- Millorar la qualitat de vida i igualtat d'oportunitats de les persones amb una problemàtica de salut mental, mitjançant la creació de Serveis i desenvolupament de programes comunitaris en salut mental.
- Articular i oferir serveis, suports i recursos, tant de l'àmbit social com laboral, donant suport a la família i entorn social, generant suports i oportunitats per al desenvolupament del projecte de vida de cada persona.

I la **visió** es:

- Avançar cap una societat, més inclusiva i respectuosa amb la diversitat, que vegi en la diferència una riquesa i aportació positiva per al desenvolupament i la integri en cadascun dels seus àmbits.
- Seguir treballant, com entitat de referència en el treball comunitari en salut mental, facilitant una atenció integral personalitzada, tenint en compte les capacitats de les persones per afavorir la seva inclusió i participació social.

QUINS SERVEI OFERIM?

Servei

Nom del Servei: Llar Residència Verntallat – Nord.

Prestació: Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

Departament d'adscripció: Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Dades de contacte: llartorrent@arapdis.org / assistencial@arapdis.org

Localització: Carrer Verntallat 34-36. 08024 Barcelona

Horaris: 24 h. 365 dies l'any.



Objectius:

Donar acolliment, assistència i integració en programes de rehabilitació i reinserció psicosocial, en un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats de suport de cada persona, amb l'objectiu de potenciar l'autonomia personal i social, afavorint la integració a la vida comunitària i la normalització.

Desenvolupament d'intervencions dirigides a prevenir, pal·liar i/o recuperar els dèficits i deteriorament produït per la malaltia.

Destinatari:

Persones amb una problemàtica diagnosticada de salut mental amb necessitats d'un suport específic en diferents àrees relacionades amb l'autonomia personal, responsabilitat sobre el seu tractament i seguiment psicofarmacològic, relacions interpersonals, integració comunitària, ...

Segons situació psicosocial i necessitats de suport, la estada pot ser temporal amb un objectiu concret a assolir o més perllongada en el temps.

Prestacions:

El servei es presta durant les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

Les prestacions que inclou la cartera de Serveis del Departament de Drets Socials:

- Allotjament.
- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Suport personal, acompanyament i supervisió.
- Atenció a la salut i seguretat de la llar.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal.
- Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.
- Foment de l'oci i del lleure.
- I Bugaderia

L'atenció es dona mitjançant el desenvolupament de programes especialitzats i personalitzats amb intervencions a nivell individual, familiar, grupal i comunitari.

La intervenció s'organitza, amb una sèrie d'àrees d'intervenció, amb l'objectiu d'una major operativitat en l'atenció prestada.

I les actuacions a realitzar i el nivell d'intensitat de suport, es valora en funció de la valoració de necessitats realitzada i el pla individualitzat d'atenció de cada persona, on hauran de constar els objectius o fites a assolir.



Àrees d'intervenció:

ACOLLIMENT/ VINCULACIÓ AL RECURS

Conèixer el centre, objectius i formes de treballar i l'entorn
Ajustar la vinculació/relació amb els professionals
Establir un espai de referència
Vinculació a les activitats marcades al PAI
Acords per treballar els objectius fixats

3

AUTONOMIA PERSONAL

Àrea d'activitats de la vida diària
Habilitats relacionals i comunicatives
Capacitats cognitives
Cura de la salut i responsabilitat en el seu procés de recuperació

INTEGRACIÓ COMUNITÀRIA

Àrea d'hàbits de lleure i temps lliure
Xarxa social (crear, desenvolupar, mantenir)

AUTOESTIMA I BENESTAR

Gestió emocional
Projecte personal

ÀREA FAMILIAR

Manteniment i/o restabliment del vincle amb la família
Participació familiar adequada en el procés rehabilitador



QUINS COMPROMISOS ADOPTEM

Els compromisos estan totalment alineats als valors, missió i visió de l'Associació ARAPDIS.

L'entitat es compromet a:

- **Prestar el servei de Llar Residència** - servei d'habitatge amb serveis comuns per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental - que s'especifica en aquesta carta, d'acord amb les prescripcions tècniques i el nivell de qualitat i de protecció de drets, reglamentàriament establertes a la normativa vigent aplicable i a les especificacions del contracte assistencial a formalitzar amb la persona per a la vinculació a la Llar Residència.
- **Vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries**, reconeguts a les lleis i recollits al Reglament de Regim Intern i Document de Drets i Deures.
- **Potenciar l'autonomia** personal i social, afavorint la integració a la vida comunitària i la normalització de la persona usuària.
- **Vetllar per la igualtat d'oportunitats** i la no discriminació per raó de sexe, ètnia, religió i/o orientació sexuals.

COM MESURES ELS COMPROMISOS

- [Quadre de comandament](#), [indicadors](#), i [Pla de Millora](#), que ens permet avaluar l'atenció, organització, gestió de la Llar.
- Revisió i valoració anual dels Protocols vigents que ens permeten millorar l'atenció a la persona usuària i l'organització del servei.
- Qüestionari d'opinió i satisfacció anual a les persones usuàries, que ens permeten conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries.
- Qüestionari d'opinió i satisfacció anual a les famílies i/o entorn referent de la persona, que ens permeten conèixer el seu grau de satisfacció.
- Qüestionari de satisfacció anual dels professionals, que ens permeten conèixer el seu grau de satisfacció.

COM GESTIONEM LES QUEIXES I ELS SUGGERIMENTS

Les persones usuàries de la Llar, tenen al seu abast els següents mitjans de comunicació de queixes i suggeriments:

- L'assemblea de la Llar
- Fulls de suggeriments i queixes
- Entrevistes individuals amb la direcció de la Llar

Són valorades per l'equip i direcció de la Llar i es dona resposta, segons el tipus de queixa o suggeriment:

- A l'assemblea de la Llar
- Resposta per escrit
- Entrevista individual



L'entitat estableix els següents terminis de resposta:

- Termini resposta reclamació: 15 dies.
- Termini resolució i comunicació a la persona interessada: 15 dies.

En relació a la Protecció de dades personals, podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació, portabilitat mitjançant petició escrita remesa a datos@arapdis.org.

Així mateix, l'usuari és informat que té dret a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de protecció de dades.

Per a qualsevol divergència o litigi que pogués sorgir sobre la interpretació o aplicació d'allò que s'ha estipulat en el contracte formalitzat i en el seu reglament de règim intern, les parts contractants en renuncia del seu propi fur, es sotmetran expressament al jutge competent del territori on es desenvolupa el servei, als Jutjats i Tribunals de Barcelona capital.

Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament davant el Departament competent

La família i/o referents de la persona usuària, també poden presentar les seves queixes i suggeriments, mitjançant el full corresponent o entrevista individual.

NORMATIVA APLICABLE:

- Ordre de 20 d'abril de 1998
- Acord GOV/82/2008, de 6 de maig
- Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre
- Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials
- Decret 394/1996, de 12 de desembre,
- Ordre ASC/433/2007, de 23 de novembre;
- ORDRE TSF/8/2019, de 15 de gener, de modificació de l'annex de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril,
- Decret 284/1996, de 23 juliol de regulació del Sistema de Català de Serveis Socials
- Decret 176/2000 que modifica el 284/1996 de regulació de serveis socials
- 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.
- 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.



PARTICIPACIÓ PERSONES USUÀRIES

Participació de les persones usuàries

La Llar té establerts uns mecanismes d'informació i participació democràtica dels usuaris o llurs representants legals en aquells serveis que així s'estableixi.

A l'assemblea participen en la revisió i acords sobre aspectes de funcionament i normativa del Servei: horaris àpats, TV, sortides, alimentació, propostes i planificació activitats, celebracions,..

En el marc d'entrevistes i reunions la persona usuària manifesta la seva opinió, evolució i estat, es tracten qüestions relacionades amb el funcionament i les activitats proposades i realitzades.

Mitjançant els fulls de queixes i suggeriments i el qüestionari de satisfacció poden expressar les seves propostes de canvis i millores a fer.

Les persones usuàries participen en l'elaboració del seu Pla d'Atenció individual, amb acords i compromisos sobre el seu procés, objectius i accions per aconseguir-los, així com l'autoavaluació del grau d'assoliment d'aquests.

Participació de les famílies

Participen en l'elaboració del Pla d'Atenció individual de la persona usuària, amb acords i compromisos sobre el seu procés, objectius i accions per aconseguir-los, així com l'avaluació del grau d'assoliment d'aquests.

I és imprescindible la seva implicació en el procés de recuperació i estada de la persona a la llar.

Mitjançant els fulls de queixes i suggeriments i el qüestionari d'opinió i satisfacció poden expressar les seves propostes de canvis i millores a fer.

En el marc d'entrevistes i reunions des de la Llar s'informa a la família de diferents aspectes de la persona usuària (evolució i estat de la persona, qüestions relacionades amb el funcionament, comunicació d'activitats proposades i realitzades).

I l'equip de la Llar, direcció i entitat estan oberts a les seves propostes i participació activa en el funcionament i atenció a la Llar.

Participació dels professionals

La Llar té establerts sistemes de participació i coordinació dels professionals tant en relació a l'atenció com altres aspectes de funcionament general, normativa i dinàmiques de la llar.

Reunions de coordinació mensual de tot l'equip de la Llar.

Espais de coordinació individuals, segons horari acordat, amb el psicòleg i/o direcció assistencial.

Mitjançant el qüestionari d'opinió i satisfacció poden expressar les seves propostes de canvis i millores a fer.

DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per la Junta Directiva de l'Associació ARAPDIS el dia 23 de novembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que quan hi hagi modificacions normatives que afectin als serveis prestat, canvis significatius en el Servei o nous compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

