



CARTA DE SERVEIS

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.

Nom entitat: Fundació Privada AJEM

Seu social: Av/ Diputació, 14 Móra d'Ebre

Tipologia de servei: Llar residència de caràcter temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual.

Nom del servei: Llar residència Teresa Fernández.

RESES: S08435

Ubicació: C/ Barcelona, 31 - Móra d'Ebre.

El dia 1 de juliol de 1998 fou constituïda la FUNDACIÓ PRIVADA AJEM amb l'objectiu de gestionar la llar-residència actual i les futures per a les persones amb discapacitat intel·lectual. Entitat està legalment constituïda i registrada a la Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques, amb el núm. 1316.

Les finalitats fundacionals són:

- Promoure, crear i gestionar serveis terapèutics i residencials que siguin necessaris per millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual.
- Defensar els drets, la dignitat i la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat intel·lectual.
- La Fundació per tal d'aconseguir les seves finalitats col·laborarà amb totes les entitats públiques i privades i persones que tinguin idèntiques finalitats.

Per a la consecució dels fins fundacionals la Fundació desenvolupa les activitats que el Patronat considera necessàries directa i/o en col·laboració amb altres entitats, institucions o persones, d'acord amb el que estableix la normativa sobre Fundacions.

Durant els 26 anys de trajectòria de l'Entitat s'han creat quatre llars-residència. Les tres primeres durant el període del 1997 i 2004, que al 2012 s'unifiquen amb la creació de la llar residència Teresa Fernández, composta per dues unitats de convivència amb una capacitat total de 24 places amb règim de concertació.

Des del 2013, per tal de millorar la qualitat de vida de les persones amb suports extens i generalitzats, hem adaptat l'horari de la llar residència, els ritmes de funcionament, de tasques a la llar, i d'activitats tenint en compte cada una de les seves capacitats.

El model de funcionament intern i els principis bàsics d'una llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual es basen en oferir un entorn segur, inclusiu i respectuós que fomenti l'autonomia i la qualitat de vida de les persones usuàries. A continuació, es detallen els elements clau:

Principis bàsics

1. Dignitat i respecte:

- Tractar totes les persones amb respecte i dignitat, reconeixent la seva individualitat i drets.
- Promoure l'autonomia i fomentar l'autodeterminació de les persones usuàries.

2. Inclusió i participació:

- Fomentar la participació activa de les persones usuàries en la vida comunitària.
- Proporcionar oportunitats per a activitats socials, culturals, esportives i de lleure.



3. Autonomia i empoderament:

- Facilitar la presa de decisions per part de les persones usuàries, proporcionant-los-hi el suport necessari.
- Promoure habilitats per a la vida quotidiana, ajudant a les persones usuàries a assolir la màxima autonomia possible.

4. Seguretat i benestar:

- Garantir un entorn segur i saludable.
- Proporcionar atenció mèdica i suport emocional segons les necessitats individuals.

5. Atenció personalitzada:

- Adaptar els serveis i les activitats a les necessitats i potencialitats de cada persona.
- Desenvolupar plans personalitzats d'atenció i intervenció.

6. Qualitat i Millora Contínua:

- Assegurar la qualitat dels serveis oferts, mitjançant l'avaluació contínua i la millora constant.
- Implementar sistemes de gestió de qualitat i bones pràctiques en el funcionament del servei.

7. Professionalitat i Competència:

- Garantir que els professionals que treballen al centre estiguin degudament formats i capacitats.
- Fomentar la formació contínua i per mantenir i millorar les competències dels professionals del servei.

Model de funcionament intern

1. Gestió i administració:

- Directora tècnica i responsable higienicosanitària: Serà la responsable de l'organització de les actuacions tècniques d'acord amb els objectius de la Llar residència. Comptarà amb l'assistència i assessorament de l'equip tècnic.

- Coordinació amb serveis de salut, educació i altres recursos comunitaris.

2. Equip tècnic:

- Format per professionals de diferents àmbits (treballadora social, psicòloga, coordinadora de la llar, personal d'atenció directa (PAD)) que s'encarreguen de l'atenció directa a les persones usuàries i la planificació d'activitats..

- Reunions regulars per avaluar el progrés de les persones usuàries i ajustar el pla d'atenció.

3. Suport individualitzat:

- Assignar un personal d'atenció directa (PAD) de referència per a cada persona usuària, que serà el que s'encarregarà de les pertinences personals, de realitzar el PAI conjuntament amb l'equip tècnic i de vetllar una vida plena dins del servei.

- Proporcionar suport personal en activitats de la vida diària, com ara higiene, alimentació i gestió del temps lliure.

4. Programa d'activitats:

- Oci i temps lliure: visites d'amics i familiars, activitats intel·lectuals, formatives i artístiques (escoltar música, llegir, dibuixar, pintar, etc.), activitats socials a la comunitat (jocs, actes populars i festius, etc). Setmanalment es planifica conjuntament amb les persones usuàries i les PAD al plafó de la llar.



- Tasques domèstiques: motivar, donar pautes, responsabilitzar i estimular la participació en àrees corresponents a la dinàmica domèstica. Cada tres mesos es realitza una rotació de les tasques domèstiques, fomentant que sigui la persona usuària qui esculli quina tasca vol realitzar.
- Relació familiar: treballar el procés d'adaptació a la llar-residència, fomentar les visites i sortides familiars, donar resposta als conflictes emocionals que apareguin en la relació familiar, entre d'altres.
- Sanitat i higiene personal: conscienciar de la necessitat de tenir cura de la salut, fomentar i facilitar l'autonomia sanitària i d'higiene, treballar la cura de la pròpia imatge, estimular criteris i gustos en la forma de vestir, etc.

5. Formació i desenvolupament del personal:

- Formació contínua per al personal en temes relacionats amb la discapacitat intel·lectual, tècniques de suport, primers auxilis i maneig de crisis.
- Supervisió i suport regular per assegurar un alt nivell de qualitat en l'atenció.

6. Participació familiar:

- Promoure la comunicació i la col·laboració amb les famílies de les persones usuàries.
- Fomentar la participació de les famílies en les decisions importants i en les activitats del servei.

7. Admissió, Avaluació i millora contínua:

- Valoració Inicial: Avaluació de les necessitats, capacitats i interessos de la persona que sol·licita el servei residencial.
- Pla Individualitzat: Elaboració d'un pla d'atenció individual (PAI) i objectius adaptat a cada persona usuària.
- Seguiment i avaluació: Revisions periòdiques per ajustar el pla d'atenció individual (PAI) segons l'evolució de la persona usuària.

Aquest model busca crear un ambient que no només cobreixi les necessitats bàsiques dels persones usuàries, sinó que també promogui el seu desenvolupament personal, la seva integració social i la seva felicitat.

2. IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSNDABLES DE LA GESTIÓ.

. Representant de l'entitat:

Sra. Maria Montserrat Lerma Diaz
Dades de contacte: llars@ajem.cat
Telèfon de contacte: 977400782

. Responsable econòmic financer i de qualitat:

Sr. Josep M^a Garcia Fernández
Dades de contacte: administracio@ajem.cat
Telèfon de contacte: 977400782 Directe: 679973656

. Responsable assistencial:

Sra. Cristina Micó Descarrega
Dades de contacte: llars@ajem.cat
Telèfon de contacte: 672497413



3. RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN.

La llar residència és un equipament d'acolliment residencial, de caràcter temporal o permanent, adreçat a persones amb un grau de discapacitat intel·lectual igual o superior al 33% que necessiten la provisió d'un servei substitutori de la llar pel fet de ser impossible o desaconsellable viure a la pròpia llar.

A la llar residència s'ofereixen serveis d'atenció global orientats al manteniment i la millora de l'autonomia de les persones ateses:

- Serveis generals bàsics (acolliment, allotjament i manteniment)
- Atenció a la salut i seguretat personal a la llar
- Atenció a la dependència i capacitat funcional
- Atenció social
- Assessorament i supervisió

Aquests serveis els presten professionals de manera personalitzada i amb diferent intensitat de suport en l'atenció a les persones assistides, en funció de les seves necessitats individuals.

Tenint en compte la discapacitat de la persona que es beneficia d'aquest recurs, s'establirà un nivell diferent d'atenció, un tipus diferent d'atenció per part del professional (més o menys hores) i una prestació econòmica que estableix el Departament de Drets Socials dins del copagament.

- Intensitats de suport:
 - Suport limitat
 - Suport limitat (trastorn de conducta)
 - Suport extens
 - Suport extens (trastorn de conducta)
 - Suport generalitzat

4. ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI DESGLOSSATS, SI ESCAU, PER CATEGORIES DE PRESTACIONS, I ELS INDICADORS PER AVALUAR-NE L'APLICACIÓ.

L'objectiu de l'Entitat és la millora de la qualitat de vida de les persones usuàries. Per tal de fer-ho efectiu els plantejaments de la millora els trobem a partir de:

- La persona usuària: detectar amb antelació qualsevol tipus de suport que pugui necessitar al llarg de la seva estada a la llar residència i adaptar el servei.
- Professionals: fomentar la formació i la recerca.
- Col·laborar amb entitats del tercer sector ja sigui en investigació, recerca, elaboració de projectes, per tal de millorar i innovar el processos de gestió i intervenció del nostre servei.

És convenient comptar amb un sistema d'indicadors de qualitat que avaluïn de manera efectiva els resultats obtinguts dins del servei, així com el seu nivell de qualitat de manera transversal i l'evolució vers la millora de manera longitudinal.

Nosaltres ens hem centrat amb els indicadors de demanda, d'acollida, d'estada, de sortida i de gestió general del servei. Amb aquests indicadors busquem la satisfacció de la persona usuària com a un indicador de referència a l'hora de treure qualsevol conclusió o prendre una decisió. Per dissenyar els indicadors bàsics de qualitat de la llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual, ens basem en els següents principis:



- Serveis basats en el model de Qualitat de Vida, el Paradigma de Suports i l'Atenció Centrada amb la persona.
- Atenció individualitzada i personalitzada.
- Foment de la participació de la persona en la presa de decisions que afecten directament la seva pròpia vida.
- Flexibilització dels serveis i capacitat d'adaptació a les necessitats diverses i canviants de les persones usuàries.
- Programes destinats a oferir els suports adequats i necessaris per tal que la persona disposi d'un Projecte de Vida propi.

Els indicadors proposats ens han de permetre mesurar la qualitat dels serveis, per definir un sistema d'indicadors que permeti valorar i autoavaluar la qualitat de l'atenció prestada a la persona i la qualitat en la gestió del servei, basat en la mesura de processos i resultats, més que en els recursos invertits, a partir de:

- L'atenció a la persona i a la seva família.
- L'organització i gestió del servei.
- Els aspectes ètics de l'atenció.
- Programa d'activitats i participació en la comunitat.

S'identifiquen quatre processos a partir dels quals s'ha estructurat la proposta dels indicadors:

- Demanda.
- Acollida.
- Estada.
- Sortida.
- Gestió general del servei.

Els principals objectius amb els quals es basa el funcionament de la llar-residència són els següents.

1. Grupals:

- Oferir informació dels serveis de l'entitat.
- Donar atenció a les persones que sol·liciten una plaça al servei.
- Disposar d'una correcta gestió documental.
- Garantir la seguretat de les dades personals.
- Desenvolupar activitats de promoció en l'autonomia personal i en la comunitat.
- Millora del servei ofert.
- Potenciar la participació i implicació de les famílies en els projectes i esdeveniments que es porten a terme en el centre.
- Garantir la correcta administració a les persones ateses.
- Treballar de forma multidisciplinària i amb un marge de flexibilitat per poder intervenir de forma adequada.
- Promoure la formació dels professionals i la recerca.

2. Individuals:

- Informar a la persona o al representant legal del servei ofert.
- Elaborar la proposta inicial d'intervenció.
- Elaborar el PAI, des de l'atenció centrada en la persona.
- Identificar i revisar necessitats i suports de la persona.
- Identificar l'efectivitat de les intervencions realitzades.



- Atendre, informar i coordinar amb les famílies i referents.
- Detectar, prevenir i supervisar l'estat de salut de la persona atesa.
- Promoure activitats preventives en persones en procés d'envelliment.
- Identificar les persones amb risc de desvinculació del servei.
- Prevenir l'aparició de lesions per pressió i curar la lesió produïda.
- Utilitzar plans d'intervenció individualitzats per aportar estratègies d'actuació amb problemes de conducta greus.
- Atendre a les persones amb incontinències amb el mètodes més idoni.
- Prevenir les caigudes i atendre a la persona que ha caigut.
- Atendre a la persona que està patint una crisi epilèptica.
- Atendre a la persona en l'àrea afectivo-sexual.
- Garantir un projecte de continuïtat a la sortida del servei.
- Donar el suport necessari i gestionar la baixa del servei.

Els indicadors que permeten l'avaluació de la qualitat del servei ofert són els següents:

1. Indicadors de demanda:

- Cartera de serveis de l'entitat.
- Alta en llista d'espera.
- Documentació de la demanda.
- Compliment de la llei de protecció de dades (LOPD).

2. Indicadors d'acollida:

- Valoració inicial.
- Indicadors d'estada:
 - Àrea d'intervenció:
 - Pla d'Atenció Individual.
 - Seguiment del PAI i avaluació.
 - Valoració de la qualitat de vida.
 - Programa d'activitats.
 - Atenció a les famílies i/o representant legal.
 - Detecció, prevenció i seguiment de la salut.
 - Programa per a l'atenció de l'envelliment i/o deteriorament.
 - Sistema de gestió dels suggeriments i reclamacions.
 - Protocol de prevenció de les lesions per pressió.
 - Protocol de contenció.
 - Protocol de prevenció i millora de les incontinències.
 - Protocol d'higiene.
 - Protocol de caigudes.
 - Protocol d'epilèpsia.
 - Projecte d'atenció socio-afectiva.
 - Satisfacció de les persones ateses i de les seves famílies.
 - Àrea de seguretat de la persona usuària:
 - Protocol d'administració de medicació.

3. Indicadors de sortida:

- Projecte de continuïtat.
- Protocol de defunció.



4. Indicadors de gestió del servei:

- Sistema de coordinació de l'equip de professionals.
- Formació.

5. LES CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS.

Cal que la persona usuària i compleixi els següents requisits:

- Ser major d'edat.
- Disposar el certificat de la discapacitat major, igual o superior al 33% reconegut per la Generalitat de Catalunya.
- Disposar del reconeixement de la situació de dependència.
- Disposar del dictamen d'orientació a serveis residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual adequat a la tipologia del servei.
- Disposar de la resolució d'ingrés del a serveis residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual del Departament de Drets Socials.
- Estar empadronat dins del l'àmbit territorial de l'Entitat.

6. LES MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS QUE ESTABLEIXEN LES CARTES.

Quan es produeixen incompliments dels estàndards mínims establerts per la carta de servei, és fonamental implementar mesures de reparació o correcció per assegurar que el servei mantingui la seva qualitat i que la persona usuària rebi l'atenció adequada. A continuació, es detallen les mesures que seran preses en aquests casos:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:

- Detecció del Problema: Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
- Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.

2. Comunicació i Transparència:

- Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
- Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.

3. Accions Correctives:

- Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
- Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
- Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.



4. Compensacions:

- Compensació a les persones usuàries: Proporcionar compensacions o beneficis addicionals a les persones usuàries afectades com a reconeixement de l'incompliment del servei.
- Reemborsaments: Oferir reemborsaments parcials o totals, si és aplicable.

5. Formació i reciclatge del Personal:

- Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
- Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.

6. Millora Continua

- Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
- Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.

7. Seguiment i Avaluació

- Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
- Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.

8. Implicació de les persones usuàries

- Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.
- Comitès de Qualitat: Crear comitès de qualitat que incloguin representants de les persones usuàries per revisar i millorar els serveis.

7. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES.

Els usuaris dels serveis residencials i diürns tenen dret a:

- Que es respecti la seva dignitat, 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.
- 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.
- Obtener 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.
- L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.

Deures dels usuaris i dels seus representats legals amb relació al servei.

D'acord amb l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials, les persones que accedeixen als serveis socials, o si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- 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 relacionats amb 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 amb el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixen 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.

8. EL RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE, AMB INDICACIÓ DE LES TAXES I ELS PREUS PÚBLICS QUE S'HAUEN D'APLICAR, SI S'ESCAU.

El cost total mensual del servei és el preu públic, establert segons normativa del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. La persona usuària o el seu assistent es compromet a abonar a la **FUNDACIÓ PRIVADA AJEM** la quantitat establerta.

La **FUNDACIÓ PRIVADA AJEM** domiciliarà mensualment al compte bancari de la persona usuària, el rebut corresponent al servei de llar-residència.

El preu inclou les següents prestacions: allotjament, acolliment i convivència, manutenció, atenció personal, higiene personal, relacions interpersonals i integració social i hàbits d'autonomia.

Queda exclòs el pagament de serveis complementaris no inclosos en l'apartat anterior: menjador del centre ocupacional, roba i productes personals específics, medicació, servei de podologia, estètica, etc.



El titular del servei lliurarà un rebut de tots els pagaments que rebí de la persona usuària o de la persona responsable.

9. COM PRESENTAR QUEIXES I SUGGERIMENTS.

A la llar residència hi ha establert un sistema de recollida de queixes de les persones usuàries i/o del seu representant legal a través de:

- En el tauler d'anuncis del Servei, s'hi exposa l'avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamacions de l'establiment i la possibilitat de poder reclamar directament a través del portal www.gencat.cat.
- En el tauler d'anuncis del Servei, s'hi exposa l'horari de visita de la Directora Tècnica, per tal de presentar qualsevol queixa o suggeriment. Però també s'ofereix la possibilitat que la persona usuària pugui parlar directament amb la directora tècnica quan ho necessiti.
- Dins de l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries i dels seus familiars es contempla un espai per poder expressar les queixes o suggeriments.
- Tant les famílies com les persones usuàries poden exposar les seves queixes o suggeriments al representants respectius del Consell de Participació de Centre.
- La persona usuària pot mostra les seves queixes o suggeriments a la seva PAD de referència i aquesta ho traslladarà a la directora tècnica.

En el termini de com a màxim una setmana es cita a la persona interessada i se li dona una resposta a la seva queixa o suggeriment.

Es recullen les valoracions dels resultat s'analitzen i s'avaluen i es fan els canvis pertinents en els processos tant d'intervenció com en els de gestió de centre.

10. LES VIES PER OBTENIR INFOMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC.

A la llar residència disposem de les següents vies:

- Pàgina Web de l'Entitat on es publica informació detallada sobre els serveis oferts
- Telèfons d'atenció a la persona: Disposem de Línies telefòniques on la persona o el seu familiar pot contactar per obtenir informació o assistència sobre el servei.
- Correu electrònic, on es poden realitzar consultes o sol·licituds.
- Xarxes Socials: Disposem de comptes a xarxes socials com Facebook i Instagram, on es comparteixen actualitzacions, informació rellevant.
- WhatsApp: Disposem d'un grup de famílies on es comparteix informació del servei que afecta a tot el col·lectiu de persones.
- Presencial: El servei estableix un horari d'atenció de la Directora Tècnica, les Psicòlogues i la Treballadora Social, per atendre a la persones i a la seva família.
- Publicacions i Material Informatiu: Memòria d'Activitats de l'entitat i newsletter.
- Xerrades informatives.

Móra d'Ebre, 9 de juliol de 2024