

Carta de Serveis Fundació Vilagran Maristany (VIMAR)



Continguts

1.	Qui som	2
2.	On som, horaris d'atenció i identificació.....	2
	On som	2
	Horaris d'atenció	3
	Identificació.....	3
3.	Missió, visió i valors.....	3
4.	Els nostres compromisos.....	4
5.	Centres i Serveis	5
	5.1. Serveis diürns	5
	5.1.1 Centre d'Atenció Especialitzada (CAE)	6
	5.1.2. Servei de Teràpia Ocupacional (STO)	6
	5.1.3. Servei de Suport a l'autonomia a la pròpia llar (SAPLL)	7
	5.1.4. Servei d'atenció al domicili (SAD).....	7
	5.2. Serveis d'acolliment residencial	8
	5.2.1. Residència Robert Pallí.....	8
	5.2.2. Llars residència: La Gavina, Llar 2000 i Carrilet	9
6.	Sol·licitud dels serveis.....	9
7.	Drets i deures de la persona usuària	10
8.	Formes de participació, col·laboració i avaluació	12
9.	Volem millorar: suggeriments o queixes.....	12
	9.1.Procediment de la gestió de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....	13
10.	Normativa reguladora	13

1. Qui som

La Fundació Vilagran-Maristany (VIMAR) és una Fundació Privada sense ànim de lucre Inscrita, per resolució de la Conselleria de Justícia del dia 8 de juliol de 1999, en el registre de fundacions amb el número de registre 1.302, col·laboradora del Departament de Drets de la Generalitat de Catalunya.

La Fundació treballa perquè totes les persones amb especials capacitats del Baix Empordà, tinguin la capacitat de viure amb la màxima autonomia possible i amb una bona inclusió dins la seva comunitat. Actualment Vimar ofereix un servei integral a la persona, cobrint així les diferents àrees: acolliment residencial, atenció diürna i de lleure.

Centres i serveis:

- Serveis diürns.
- Serveis d'acolliment residencial.

2. On som, horaris d'atenció i identificació

On som

Av. Unió, 18 Bxs Esc. 4

17252 Sant Antoni de Calonge



Per ampliar la informació adreceu-vos a la pàgina següent:

<https://www.fundaciovimar.org/>

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous, de 9 a 17 hores, i divendres de 8 a 15 hores. Aquest horari podria variar en funció de l'època de l'any, o bé períodes vocacionals.

Identificació

Nom de l'entitat	Fundació Vilagran Maristany
Responsable	Vicky Ger, directora tècnica direcciotecnica@fundaciovimar.org
Contacte	Telèfon: 972 601 946 direcciotecnica@fundaciovimar.org administracio@fundaciovimar.org www.fundaciovimar.org

3. Missió, visió i valors

La **missió** de VIMAR es treballar per donar Qualitat de Vida a les persones amb discapacitat intel·lectual i/o malaltia mental, i a les seves famílies de la comarca del Baix Empordà, oferint suports individualitzats necessaris, en els àmbits del benestar personal, la participació social i l'autodeterminació.

- Vimar és una entitat de referència al Baix Empordà que avança cap a una societat inclusiva, accessible i respectuosa amb la diversitat.
- Som una entitat compromesa amb el benestar de les persones usuàries i de les seves famílies; generant els recursos necessaris per al desenvolupament dels nostres serveis.

- Treballem per la millora contínua dels models d'organització en recerca de l'excel·lència en la qualitat dels nostres serveis; treballem en la recerca constant d'eines, mètodes i tecnologies; i avaluem l'impacte de les nostres accions.
- L'equip humà està format per professionals compromesos i sensibles vers el col·lectiu amb el qual treballen, està qualificat, obert a la formació contínua, i mostren flexibilitat davant les necessitats de l'entorn.
- L'entitat mostra **transparència** en la seva gestió i en totes les seves actuacions tant amb les persones usuàries, com amb les famílies, l'equip humà, el voluntariat, i la comunitat.
- Promoure el creixement de nous serveis i/o noves iniciatives d'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual i/o malaltia mental de la comarca del Baix Empordà.

L'entitat es defineix amb els següents **valors**:

- Compromís i responsabilitat social amb les persones i amb el territori.
- Promoció de la igualtat d'oportunitats.
- Respecte a la persona i a la diversitat.
- Professionalitat i transparència en la gestió.
- Treball en equip i cohesió grupal.
- Emprenedoria i innovació.
- Qualitat, rigor i competència.
- Proximitat, acompanyament.
- Empatia

4. Els nostres compromisos

Mitjançant la promoció d'accions de tot tipus encaminades a afavorir les persones que tinguin una discapacitat psíquica i/o malaltia mental. En el compliment de la seva missió, l'entitat es **compromet** amb valors essencials que formen part integral de la seva cultura:

- **DRETS HUMANS.**- El respecte a la Declaració Universal dels Drets Humans és fonamental, amb especial èmfasi en el respecte a la dignitat i intimitat de la persona i el respecte a la igualtat de les persones i la seva diversitat.

- **RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA.**- La sensibilitat envers les qüestions socials i mediambientals sempre han d'estar presents en l'actuació de les persones i les organitzacions. Són claus conceptes com: justícia i equitat en el repartiment dels recursos, el foment d'una economia sostenible que respecti el medi natural i el respecte als drets socials i col·lectius dels treballadors.
- **COMPLIMENT DE LA LEGALITAT.**- Sempre, i sense excepció, cal respectar la llei. I no només la seva lletra, sinó també el seu esperit.
- **ÈTICA INDIVIDUAL.**- En la presa de decisions i accions ha de prevaldre la integritat, objectivitat, imparcialitat i transparència.

Per tal de complir amb aquests compromisos l'entitat estableix garanties i mecanismes per a mesurar-ne el compliment:

- Aplicació, seguiment e implantació del codi ètic de conducta
- La participació dels usuaris i les famílies: entrevistes de satisfacció periòdiques a usuaris ingressats i/o a les seves famílies, enquestes de satisfacció a l'alta de l'usuari, tutories
- La participació dels treballadors: Entrevistes de satisfacció periòdiques a treballadors
- Recollida de les queixes, reclamacions i suggeriments.

5. Centres i Serveis

5.1. Serveis diürns

El servei diürn està destinat a oferir atenció individual i especialitzada. El seu principal objectiu és millorar la qualitat de vida tant de la família com de la persona amb dependència. El servei té com a finalitat fomentar al màxim el grau d'autonomia personal i social de la persona, desenvolupant tasques de la vida diària i impulsant la seva integració social.

5.1.1 Centre d'Atenció Especialitzada (CAE)

El CAE, és un servei d'atenció diürna que presta atenció especialitzada a persones amb greus discapacitats amb un horari establert de 9h a 17h de dilluns a divendres. El servei funciona tot l'any, exceptuant les festes locals marcades pel calendari laboral vigent.

La finalitat fonamental d'aquest recurs és millorar la qualitat de vida tant de la família com de la persona amb dependència.

El servei ofereix als seus usuaris:

- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Atenció i cura personal.
- Atenció a la salut i seguretat personal.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal.
- Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.
- Foment de l'oci i del lleure.
- Atenció conductual.

5.1.2. Servei de Teràpia Ocupacional (STO)

L'STO és un servei d'atenció diürna que ofereix serveis a persones que tenen la majoria d'edat i presenten una discapacitat intel·lectual igual o superior al 65%, segons la valoració feta per Serveis de Valoració i Orientació per a persones amb discapacitat (CAD); que no poden incorporar-se al sistema de treball ordinari, perquè no poden assolir un nivell de productivitat suficient. Per això mateix, se'ls facilita l'accés a serveis de teràpia ocupacional d'atenció diürna per tal que puguin arribar a un nivell satisfactori d'integració i rehabilitació social i laboral.

Aquest servei té per objecte facilitar als usuaris mitjançant atenció diürna de tipus rehabilitador integral, mitjançant els serveis de teràpia ocupacional en les àrees d'ajustament personal i ocupació terapèutica

El servei ofereix també als seus usuaris:

- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Atenció i cura personal.
- Atenció a la salut i seguretat personal.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal.
- Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.
- Foment de l'oci i del lleure.
- Atenció conductual.

5.1.3. Servei de Suport a l'autonomia a la pròpia llar (SAPLL)

És un servei individualitzat, impulsor de l'autonomia, en el que s'articulen un conjunt de serveis i tècniques d'intervenció professionals consistents en atenció personal, domèstica, de suport psicosocial i familiar i relacions amb l'entorn, prestats al domicili d'una persona depenent. Té per objecte contribuir al desenvolupament de la persona i possibilitar la seva autonomia. A aquest efecte es proporciona suport en les activitats d'organització de la vida quotidiana: alimentació, cura de la salut i utilització dels sistemes de protecció, així com en altres aspectes relacionats amb la capacitació, les competències i les habilitats socials per millorar la convivència, les relacions socials i la participació.. Es pretén prestar el suport personal necessari per a promoure la seva integració social, fomentar l'autonomia personal, i contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat.

5.1.4. Servei d'atenció al domicili (SAD).

El servei d'atenció domiciliària (SAD) és un servei que ofereix un conjunt organitzat i coordinat d'actuacions assistencials, educatives i preventives, que són realitzades per professionals del treball familiar i es realitzen, bàsicament, en el domicili de la persona i/o família, orientades a proporcionar atenció a les necessitats bàsiques de la vida diària, suport personal i ajut a aquelles persones i/o famílies en situació de dificultat per al desenvolupament de les activitats quotidianes, per tal que puguin continuar vivint en el seu domicili i en el seu entorn habitual durant el major

temps possible i amb les millors condicions de vida possibles. El servei inclou les següents atencions individualitzades: servei d'ajut a domicili i servei de neteja de la llar.

5.2. Serveis d'acolliment residencial

Els serveis d'acolliment residencial estan destinats a oferir allotjament, acolliment, atenció individual i cura personal. L'objectiu principal d'aquests serveis consisteix en millorar la qualitat de vida de les persones ateses, entesa com la consecució d'una major autonomia funcional, social, de creixement personal, benestar, autoestima, dignitat i potenciació del nivell de competència.

5.2.1. Residència Robert Pallí.

La RESIDÈNCIA ROBERT PALLI, disposa de 16 places de recurs d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, i té per objecte facilitar, de forma temporal o definitiva, un servei equivalent al que ofereix la pròpia llar a aquelles persones que pateixen una discapacitat psíquica i que necessiten un nivell de suport extens o generalitzat. La funció primordial és vetllar perquè les persones usuàries tinguin el màxim nivell de qualitat de vida. A la residència hi ha ubicat el servei de Respir familiar.

El servei ofereix als seus usuaris:

- Allotjament.
- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Atenció i cura personal.
- Atenció a la salut i seguretat personal.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal.
- Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.
- Foment de l'oci i del lleure.
- Atenció conductual.

5.2.2. Llars residència: La Gavina, Llar 2000 i Carrilet

Les llars residència són un recurs d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, com a servei substitutori de la llar i l'assistència integral a les activitats bàsiques de la vida diària per a persones adultes amb discapacitat intel·lectual amb diferents necessitats de suport: intermitent, limitat, extens i generalitzat.

Aquest servei es presta de forma personalitzada, en atenció a la necessitat de la persona amb especials capacitats, per tal d'afavorir la seva independència en l'entorn social.

Es pretén que cada persona usuària, dins de les seves possibilitats i a través d'un programa d'atenció individual, pugui anar superant aquells obstacles que els produeix la seva discapacitat en el seu procés d'integració social.

Fundació Vilagran Maristany actualment te 3 serveis de llar residència on atén un total 34 usuaris.

El servei ofereix als seus usuaris:

- Allotjament.
- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Atenció i cura personal.
- Atenció a la salut i seguretat personal.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal.
- Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.
- Foment de l'oci i del lleure.
- Atenció conductual

6. Sol·licitud dels serveis

Per realitzar una sol·licitud dels serveis s'haurà de seguir el següent procediment:

- Contactant amb el servei de treball social a través del correu electrònic (treballsocial@fundaciovimar.org) o per telèfon al 972. 60. 19. 46 i concertar una cita presencial.
- O bé contactant amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

7. Drets i deures de la persona usuària

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la llei 12/2007 tenen dret a:

- L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- 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 per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.

- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Obtener facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- No ésser sotmès 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. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- Tenen el deure de respectar el funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.
- Les persones que es troben sota mesures de protecció en centres residencials tenen dret a un pla de retorn a llurs famílies i a viure en centres pròxims a llur comunitat, sempre que les mesures de protecció així ho recomanin.

- El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets que es reconeixen, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven de llur reconeixement per les lleis.

8. Formes de participació, col·laboració i avaluació

Per tal de poder valorar el grau de satisfacció dels treballadors, usuaris i familiars cada any es fa entrega d'unes **enquestes de satisfacció** per tal de conèixer l'opinió quant al servei. A l'hora d'avaluar la qualitat del servei enguany a la Fundació Vimar s'han implantat el format telemàtic de les a través de formularis anònims facilitar la sinceritat i rigorositat en les respostes.

Els usuaris, familiars i treballadors participen en la presa de decisió a través de les assemblees de cada serveis i dels **consells de participació de centre**: eina per millorar la qualitat dels serveis i establir una via de comunicació directa entre tots els col·lectius implicats que en formen part (usuaris del servei, familiars dels usuaris, professionals del centre i representats tants de l'Administració).

Associació Castell de famílies, tutors i amics dels usuaris de Vimar. Liderada per mare si pares **vetlla per** la defensa dels drets, pel benestar i la dignitat dels usuaris de Vimar i en promou el seu desenvolupament.

Comitè d'empresa: que és La representació dels treballadors a l'empresa.

9. Volem millorar: suggeriments o queixes

Per facilitar la comunicació i promoure millores del servei, la Fundació ha establert dos canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments.
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte acordades.

9.1. Procediment de la gestió de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.

- Recollida i registre de queixes, suggeriments i comunicacions.
- Classificació de les mateixes.
- Comunicació amb el servei, departament o treballador afectat o esmentat.
- Mediació, esmenes o gestions si s'escau.
- Devolutiva de resposta per escrit.

10. Normativa reguladora

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006. DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006.
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- [DECRET 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.](#)
- [DECRET 261/2003, de 21 d'octubre, pel qual es regulen els serveis d'atenció precoç](#)
- [DECRET 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els Centres Ocupacionals per a Disminuïts.](#)
- [DECRET 336/1995, de 28 de desembre, pel qual es regula el Servei Ocupacional d'Inserció en els centres ocupacionals per a persones amb disminució.](#)
- [ORDRE de 28 de juliol de 1992, de desplegament del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb disminució](#)
- [ORDRE de 25 d'octubre de 1995, de modificació de l'Ordre de 28 de juliol de 1992, de desplegament del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb disminució.](#)
- [ORDRE BES/12/2002, de 14 de gener, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats col·laboradores del Programa de suport a l'acolliment residencial per a gent gran, del Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental i del Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar. \(Correcció d'errades en el DOGC núm. 3718, pàg. 15965, de 12.9.2002\).](#)

- [ORDRE de 19 de novembre de 1993, per la qual es modifica l'Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'entitats, serveis i establiments socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener.](#)