

# Carta de serveis

FUNDACIÓ VILAGRAN MARISTANY (VIMAR)



 Avinguda Unió nº18 Bx Esc. 4

 [administracio@fundaciovimar.org](mailto:administracio@fundaciovimar.org)

 [www.fundaciovimar.org](http://www.fundaciovimar.org)

 Telèfon de contacte: 972601946

**ÍNDEX CARTA DE SERVEIS:**

1.	Dades de l'entitat	2
2.	Representants de l'entitat i responsables de la gestió del servei	5
3.	Relació dels serveis que es presten	7
4.	Estàndards de qualitat	13
5.	Condicions d'accés als serveis	17
6.	Mesures de reparació o correcció en cas d'incomplir els estàndards mínims	18
7.	Drets i deures de la persona usuària	19
8.	Règim econòmic aplicable, amb indicació de taxes i preus públics.	22
9.	Gestió de queixes i suggeriments	23
10.	Vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic	24
11.	Marc legal	25

## 1. DADES DE L'ENTITAT

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, amb NIF: G17582123.

La Fundació treballa perquè totes les persones amb discapacitat i dificultats socials derivades de la malaltia mental 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 domiciliària.

Centres i serveis:

- Serveis diürns.
- Serveis d'acolliment residencial.

### Ubicació de l'oficina central

- Av. Unió, 18 Bxs Esc. 4. 17252 Sant Antoni de Calonge
- 972601946
- Correu electrònic: [administracio@fundaciovimar.org](mailto:administracio@fundaciovimar.org)



### Missió

---

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.

### Visió

---

- 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.

### Valors

---

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

## 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.

## 2. REPRESENTANTS DE L'ENTITAT I RESPONSABLES DE LA GESTIÓ DEL SERVEI

### El patronat

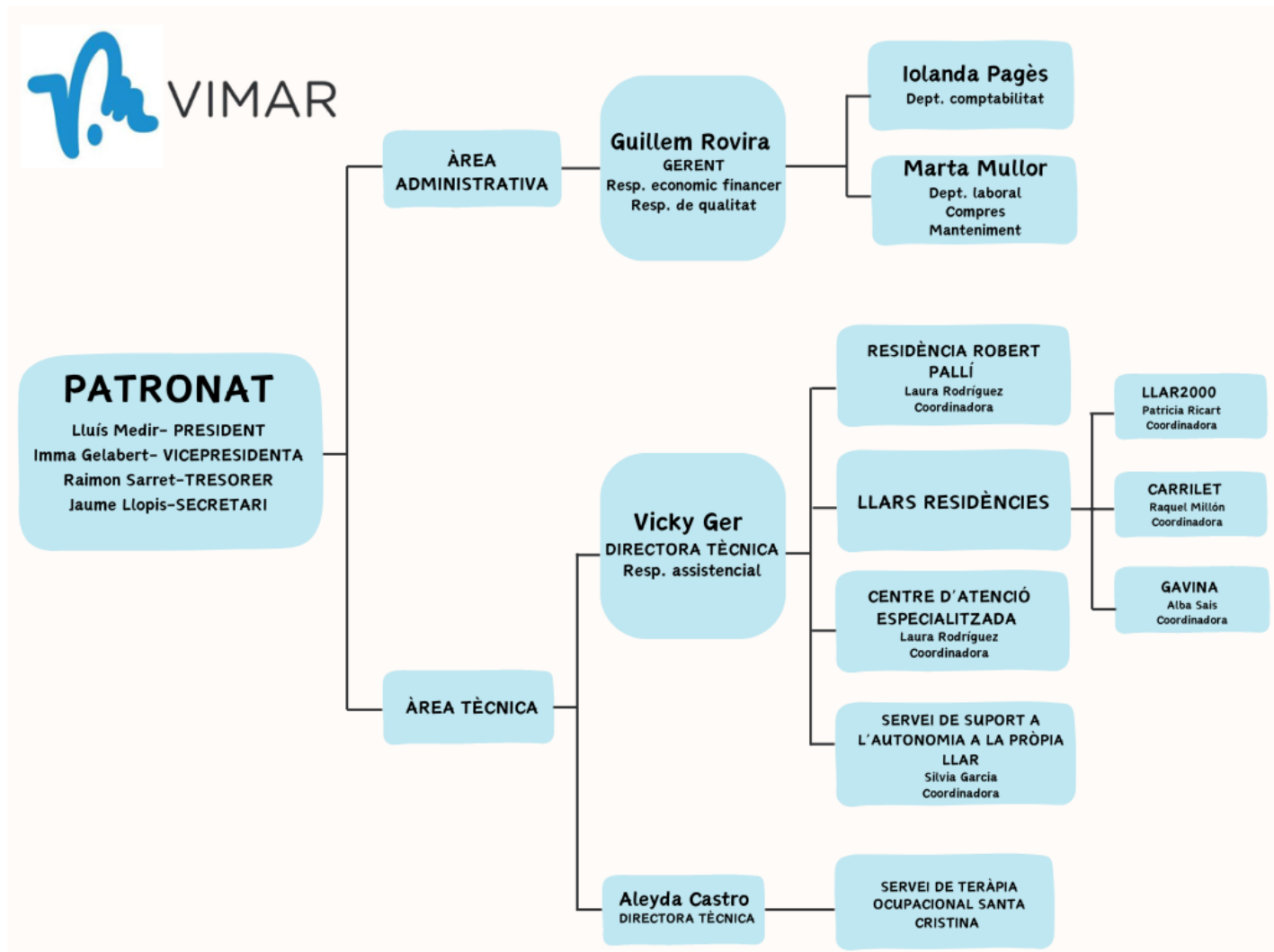
---

President:	Lluís Medir Huerta.
Vicepresidenta:	Immaculada Gelabert Casadevall
Tresorer:	Raimon Sarret Fierro.
Secretari:	Jaume Llopis Domenech
Vocals:	Maurici Jimenez Ruiz
	Margarita Flaqué Riera
	Cristòfol Rodríguez Moncayo
	Joan Sarquella Ventura
	Glòria Juncàs Riart
	Marta Massaguer Llabres
	Albert Brull Miret
	Lluís Puig Martorell
	Glòria Marull Coll

### Equip de professionals

---

- GERENT, responsable de qualitat i responsable economicofinancer.  
Guillem Rovira Fernández.  
[gerent@fundaciovimar.org](mailto:gerent@fundaciovimar.org)
- DIRECTORA TÈCNICA dels serveis residencials, del Centre d'Atenció Especialitzada i del Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar. Responsable assistencial.  
Vicky Ger Cabero.  
[direcciotecnica@fundaciovimar.org](mailto:direcciotecnica@fundaciovimar.org)
- DIRECCIÓ TÈCNICA dels Serveis de Teràpia Ocupacional.  
Aleyda Castro Bermúdez  
[sto.stacristina@fundaciovimar.org](mailto:sto.stacristina@fundaciovimar.org)
- RESPONSABLE HIGIÈNIC SANITÀRIA als serveis residencials i del Centre d'Atenció Especialitzada.  
M<sup>a</sup> Helena Geli Algam.  
[infermeria@fundaciovimar.org](mailto:infermeria@fundaciovimar.org)



### 3. RELACIÓ DELS SERVEIS QUE ES PRESTEN

#### 3.1. SERVEIS DIÛRNS

El servei diürns estan 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.

##### 3.1.1 Centre d'Atenció Especialitzada (CAE) La Bòbila

Ubicat a c/ Joan fuster 30 de Palafrugell 17200. Inscrit al Registre d'entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb número S09103. La seva capacitat registral és de 24 places.

El CAE, és un servei d'acolliment diürn que presta atenció especialitzada a persones amb un elevat grau de dependència personal i que requereixen d'una atenció assistencial permanent.

El servei té cura dels aspectes sanitaris i rehabilitadors de les persones ateses i es vetlla perquè assoleixin el màxim grau d'autonomia personal i d'integració social possible dins de les seves limitacions. La finalitat fonamental d'aquest recurs és millorar la qualitat de vida tant de la família com de la persona amb dependència.

El Centre d'Atenció Especialitzada ofereix servei de dilluns a divendres de 9h a 17h durant tot l'any, exceptuant els festius oficials establerts pel calendari vigent i els caps de setmana.

L'accés a aquest tipus de servei es fa mitjançant la presentació d'aquesta sol·licitud als CAD. En aquest cas, qui s'encarrega de fer les orientacions laborals és l'equip d'orientació i valoració (EVO). Les resolucions d'ingrés cap a aquests recursos les fan els Serveis Territorials.

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.



### 3.1.2. Servei de Teràpia Ocupacional (STO) i Servei de Teràpia Ocupacional amb auxiliar (STOA)

Ubicat a c/ Doctor Josep Trueta 18 de Santa Cristina d'Aro. Inscrit al Registre d'entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb número S08875. La seva capacitat registral és de 25 places.

El servei de teràpia ocupacional (STO) és un servei d'atenció acolliment diürn 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).

És l'alternativa des de l'àmbit dels serveis socials a la integració de les persones amb discapacitat intel·lectual que no poden incorporar-se al sistema de treball ordinari, quan 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 una atenció diürna de tipus rehabilitador integral, mitjançant dues funcions principals:

- a) Ocupació terapèutica: Inclou activitats en què es pot veure un resultat material i satisfactori, i s'eviten les ocupacions estèrils i rutinàries. Aquestes activitats estan orientades a assolir habilitats, hàbits i conductes relacionades amb el treball i l'entorn laboral.
- b) Ajustament personal i social: Inclou activitats relacionades amb l'habilitació personal i la millora de la relació amb l'entorn social.

Hi ha dues modalitats del servei de teràpia ocupacional:

- Sense auxiliar (STO)
- Amb auxiliar (STOA). Persones ateses amb major nivell d'afectació que requereixen del suport d'un auxiliar.

L'accés a aquest tipus de servei es fa mitjançant la presentació d'aquesta sol·licitud als CAD. En aquest cas, qui s'encarrega de fer les orientacions laborals és l'equip d'orientació i valoració (EVO). Les resolucions d'ingrés cap a aquests recursos les fan els Serveis Territorials.

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.

### 3.1.3. Serveis de Suport a l'autonomia a la pròpia llar (SAPLL) per a persones amb discapacitat psíquica i per a persones amb malaltia mental

Inscrits al Registre d'entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb els números S06690 i S10050. La capacitat registral és de 25 places entre els 2 serveis.

Els serveis ofereixen orientació i suport a les persones amb discapacitat intel·lectual i/o problemàtica derivada de malaltia mental amb necessitats de suport que viuen soles, en parella o bé conviuen amb altres persones (amb un nombre de quatre màxim), i que, en alguns aspectes, plantegen necessitats o tenen carències que no poden satisfer per a elles mateixes.

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 dependent.

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.

### 3.1.4. 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.

### 3.2. 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.

#### 3.2.1. Residència Robert Pallí.

Ubicat a c/ Còrdova nº 44 de Sant Feliu de Guíxols. Inscrit al Registre d'entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb número S07020. La seva capacitat registral és de 16 places.

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. És un servei públic que ofereix una plaça de residència temporal d'atenció continuada per a persones amb discapacitat, amb l'objectiu d'oferir a les famílies cuidadores conciliació, descans i fer front a situacions familiars complexes.

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.

### 3.2.2. Llars residències: La Gavina, Llar 2000 i Carrilet

Ubicades a la comarca del Baix Empordà la fundació gestiona 3 llars residència:

- Llar Residència el Carrilet, c/ Fitor, 32, bx 3 de Palafrugell 17200. Inscrit al Registre d'entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb número S07920. La seva capacitat registral és de 12 places.
- Llar Residència Llar 2000, c/ Ample, 136, 1<sup>ª</sup>1<sup>a</sup> de Palafrugell 17200. Inscrit al Registre d'entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb número S04734. La seva capacitat registral és de 12 places
- Llar Residència la Gavina, c/Gavina, 18, bj, de Sant Antoni de Calonge 17252 Inscrit al Registre d'entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb número S08013. La seva capacitat registral és de 10 places

La llar residència és 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

**4. ESTÀNDARDS DE QUALITAT**
**1. Indicadors de demanda**

Nº Indicador	INDICADOR	CRITERI ESPECÍFIC	FREQUÈNCIA	ESTÀNDARD
1.1	Cartera de serveis de l'entitat	Les persones demandants han de disposar per escrit d'informació general de l'entitat, actualitzada i de comprensió fàcil. <i>Nº documents entregats X 100 / Nº sol·licituds formalitzades</i>	Quan es sol·licita l'accés al servei	80%
1.2	Alta en llista d'espera	Les persones que fan la demanda de plaça i compleixen els criteris per accedir al servei entren a formar part de la llista d'espera. <i>Nº persones incloses llista d'espera x 100 / Nº persones adequades al servei que han sol·licitat plaça.</i>	Quan es sol·licita l'accés al servei	100%
1.3	Seguiment de la llista d'espera	Es fa un seguiment de les persones que formen part de la llista d'espera per verificar que continuïn tenint necessitat de plaça. <i>Nº persones de les quals s'ha fet seguiment x 100 / Nº de persones incloses a la llista d'espera.</i>	Anual	80%
1.4	Documentació de la demanda	El centre crea l'expedient documental de la persona que fa la demanda de plaça al centre. <i>Nº expedients "check-list" actualitzat x 100 / Nº total d'expedients de demanda</i>	Quan es sol·licita l'accés al servei	80%

**2. Indicadors d'acollida**

Nº Indicador	INDICADOR	CRITERI ESPECÍFIC	FREQUÈNCIA	ESTÀNDARD
2.1	Dossier d'acollida	En el moment de l'acollida s'entrega a l'usuari o al seu representant legal un document amb la informació del centre. <i>Nº persones que s'han incorporat al servei x 100 / Nº de dossiers d'acollida entregats</i>	Quan es fa l'ingrés al servei	80%
2.2	Valoració inicial	Les persones són valorades a l'inici de l'atenció per tal de poder elaborar la proposta d'intervenció inicial. <i>Nº persones amb valoració inicial realitzada x 100 / Nº total de persones ateses al centre amb estada superior a 6 mesos</i>	Quan es fa l'ingrés al servei	80%

<b>3. Indicadors d'intervenció</b>				
<b>Nº Indicador</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>CRITERI ESPECÍFIC</b>	<b>FREQUÈNCIA</b>	<b>ESTÀNDARD</b>
3.1	Programa d'Atenció Individual (PAI)	El pla individual s'elabora amb la participació de la persona usuària, família o representant legal, sempre que sigui possible. <i>Nº de persones amb PAI elaborat x 100 / Nº total de persones amb estada superior a 1 mes al centre.</i>	Quan es fa l'ingrés al servei	80%
3.2	Seguiment del PAI i avaluació	Les persones són valorades periòdicament i participen en la valoració per identificar noves necessitats i revisar els suports que requereixen. <i>Nº de persones valorades x 100 / Nº de persones ateses amb estada superior a 3 mesos.</i>	Annual com a mínim	80%
3.3	Valoració de la qualitat de vida	De forma periòdica, s'avalua la qualitat de vida percebuda de les persones a les quals se'ls ofereix servei per tal de definir propostes de millora en la intervenció (grupals i/o individuals). <i>Nº de persones usuàries amb estada &gt;6 mesos x 100 / Nº de persones amb valoració de la qualitat de vida.</i>	Semestral	80%
3.4	Programa d'activitats	Es disposa d'un programa d'activitats basat en el Model de Qualitat de Vida. <i>Existència del programa d'activitats.</i>	Annual	100%
3.5	Programa de salut (detecció, prevenció i seguiment de la salut)	El centre disposa d'un programa de salut per tal de recollir informació sobre la salut de la persona i fer-ne el seguiment adient. En aquest programa es recullen protocols d'actuació. <i>Existència d'un programa de salut.</i>	Diari	100%
3.6	Programa d'atenció nutricional	Especifica les adaptacions de les dietes i els suports necessaris per assegurar una alimentació adequada, tenint sempre en compte les característiques de la persona i altres riscos associats. <i>Existència i aplicació del programa d'atenció nutricional al centre.</i>	Diari	100%
3.7.	Cobertura de necessitats nutricionals	Valorar periòdicament el risc nutricional de les persones ateses, amb la finalitat d'identificar les que necessiten un programa personalitzat per donar resposta a les seves necessitats. <i>Nº residents amb índex de massa corporal adequat a la seva edat i sexe X100 / Nº total de residents del centre amb estada &gt; 1 any</i>	Setmanal	70%
3.8	Utilització de productes de suport o ajudes tècniques	Promoure la utilització de productes de suport o ajudes tècniques per contribuir a millorar l'autonomia i el benestar de les persones usuàries. <i>Existència d'un programa per potenciar la utilització de productes de suport al centre.</i>	Diari	100%

3.9	Mantenir, millorar i/o compensar les capacitats preservades	Mantenir les capacitats preservades, gestionant els suports que facin falta. <i>Nº residents sense pèrdua de la funció física x100 / Nº total residents al centre amb estada &gt; 1 any.</i>	Diari	65%
3.10	Programa per a l'atenció de l'envelliment i/o deteriorament	El servei ofereix un programa per a l'envelliment saludable i actiu que incideix en la millora de la qualitat de vida de les persones. <i>Existència d'un programa d'envelliment saludable i actiu.</i>	Diari	100%
3.11	Atenció a les famílies i/o representants legals	El servei ofereix un programa d'atenció, suport i coordinació amb les famílies i/o referents socials. <i>Existència d'un programa d'atenció a les famílies i/o representants legals.</i>	Diari	100%
3.12	Satisfacció de les famílies	La percepció de la satisfacció té un gran valor per a la gestió i millora del centre, ja que permet avaluar si els esforços de planificació i provisió de serveis són acceptables o no. <i>Mitjana obtinguda a la pregunta de satisfacció global en l'enquesta de satisfacció de familiars &gt; 7,5.</i>	Annual	100%
3.13	Protocol de prevenció de les lesions per pressió (LPP)	El servei té establert un sistema de prevenció i intervenció de les lesions per pressió. El protocol va acompanyat dels registres corresponents. <i>Nº de persones usuàries amb programa de prevenció de LPP x 100 / Nº total de persones usuàries identificades amb risc de LPP</i>	Diari	80%
3.14	Protocol de contenció física	El servei disposa d'un protocol de contenció física. El protocol va acompanyat dels registres corresponents. <i>Disposar del protocol de contenció física</i>	Diari	100%
3.15	Protocol de prevenció i millora de les incontinències	El servei té establert un sistema de prevenció, atenció i intervenció de les incontinències, per prevenir-les, detectar-les i intervenir davant les incontinències. <i>Nº de persones usuàries amb actuacions en el seu programa de prevenció i millora x 100 / Nº de persones usuàries identificades amb un problema d'incontinència</i>	Diari	80%
3.16	Protocol de seguretat en l'ús de la medicació	El servei disposa d'un procediment de gestió i administració de la medicació i d'un espai segur i en condicions per guardar-la. <i>Disposar del protocol de seguretat en l'ús de la medicació.</i>	Diari	100%

3.17	Protocol de prevenció de caigudes	El servei disposa d'un sistema de prevenció de caigudes. El protocol va acompanyat dels registres corresponents. <i>Existència del protocol de prevenció de caigudes.</i>	Diari	100%
3.18	Protocol de risc de claudicació familiar, negligència i/o maltractament	El servei disposa d'un protocol per a la detecció del risc de claudicació familiar, negligència i/o maltractament i fa activitats per abordar-lo. <i>Nº de persones usuàries amb valoració de la situació familiar x 100 / Nº total de persones usuàries amb família i/o persona de referent.</i>	Diari	80%
3.19	Protocol d'abordatge de trastorns de comportament	El servei disposa d'un protocol per abordar els trastorns de comportament de les persones usuàries. <i>Existència d'un protocol d'abordatge de trastorns de comportament</i>	Diari	100%
3.20	Protocol de resposta a situacions d'urgència	El servei dona resposta i atenció a les situacions d'urgència que presenten les persones usuàries. <i>Nº de registres d'intervenció en cas d'urgència x 100 / Nº d'actuacions en cas d'urgència</i>	Diari	80%

*\*Els estàndards d'intervenció poden variar en funció del servei.*

#### 4. Indicadors de sortida

Nº Indicador	INDICADOR	CRITERI ESPECÍFIC	FREQÜÈNCIA	ESTÀNDARD
4.1	Projecte de continuïtat	Les persones usuàries, previ a la sortida del servei, disposen d'un projecte de continuïtat. <i>Nº persones per deteriorament x 100/ Nº total de persones donades de baixa.</i> <i>Nº persones per canvi de residència x 100 / Nº total de persones donades de baixa.</i> <i>Nº persones per decisió personal o familiar x 100 / Nº total de persones donades de baixa.</i> <i>Nº persones per tancament de centre x 100 / Nº total de persones donades de baixa.</i>	Quan la persona usuària finalitza l'estada	80%



### 5. Indicadors de gestió general del servei

Nº Indicador	INDICADOR	CRITERI ESPECÍFIC	FREQUÈNCIA	ESTÀNDARD
5.1	Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions	El servei disposa d'un sistema de recepció, seguiment i resolució de les queixes, suggeriments i reclamacions. <i>Disposar d'un registre de gestió de suggeriments i reclamacions.</i>	Diari	100%
5.2	Compliment de la llei de protecció de dades (LOPD)	Des del moment en què la persona cedeix les seves dades a l'entitat, el tractament d'aquestes dades es fa complint la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal. <i>Resolució d'incidències detectades en l'auditoria x 100 / Nº total d'incidències detectades en l'auditoria</i>	Diari	100%
5.3	Sistema de coordinació de l'equip de professionals	L'equip de professionals treballa de manera coordinada, es reuneix periòdicament i estableix acords sobre els diferents aspectes que afecten el funcionament del servei, el programa d'intervenció i la coordinació externa. <i>Nº reunions interdisciplinàries realitzades x 100 / Nº de reunions previstes</i>	Diari	80%
5.4	Satisfacció de les persones ateses	De forma periòdica, es mesura el grau de satisfacció percebuda per les persones a les quals se'ls ofereixen serveis mitjançant tutories individuals, assemblees de grup, inputs de les famílies o referents de la persona, etc. <i>Nº de persones amb enquesta de satisfacció passada x 100 / Nº de persones usuàries amb estada &gt;6 mesos al servei</i>	Anual	80%
5.5	Codi ètic i de conducta	Es disposa d'un codi ètic i d'un codi de conducta on queden recollits els valors i principis i n'ha de garantir l'aplicació. <i>Existència d'un codi ètic o de conducta.</i>	Diari	100%
5.6	Formació contínua	Es disposa d'un pla de formació anual que respon a les necessitats formatives de l'equip interdisciplinari, el porta a terme, i en fa el seguiment i l'avaluació. <i>Disposar d'un pla de formació.</i>	Anual	100%

## 5. CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS

### Accés al servei

L'accés s'ha de produir d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de serveis socials i són els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials, o els que, un cop valorat el tipus de servei i de plaça vacant, han de tramitar la derivació de la persona adequada al recurs.

Els accessos als serveis de persones amb discapacitat es fan a través del sistema d'atenció a persones amb discapacitat (SAD), des del qual s'envia una resolució comunicant l'accés tant a la persona usuària com al centre al qual ingressa.

A banda d'això, també s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

El Departament de Drets Socials pot establir les mesures oportunes en cas que l'entitat es negui a acceptar els casos derivats.

En cas que l'establiment no tingui disponibilitat de places, n'ha d'informar el Servei Territorial corresponent per tal de procedir a buscar una plaça en un altre establiment adequat a les característiques de la persona sol·licitant i sempre en funció de l'orientació d'atenció diürna.

### La valoració de la tipologia de recurs

La valoració de la tipologia de recurs al qual podrà accedir la persona sol·licitant en funció de les seves característiques correspon als serveis de valoració i orientació dels centres d'atenció a persones amb discapacitat de la zona. Aquest procediment s'ha d'entendre separat i independent del que hi ha establert per al reconeixement del grau de discapacitat.

### Ingrés al servei

L'ingrés a l'establiment de la persona dependent comporta l'elaboració del Programa individual d'atenció (d'ara endavant, PIA), i la corresponent resolució i notificació, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

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](mailto: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.

## 6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS D'INCOMPLIR ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS

Les accions de millora contínua es poden originar a partir de: l'anàlisi de les no conformitats internes; l'anàlisi de les reclamacions i queixes dels familiars, representants legals i persones usuàries; l'anàlisi del grau de satisfacció de les persones usuàries a nivell extern i intern; les avaluacions de proveïdors; l'anàlisi dels indicadors de processos i de resultat; els resultats i les avaluacions de la formació interna; les propostes de millora internes i inquietuds; dels suggeriments dels familiars, representants legals i persones usuàries; de les reunions internes; i tenir en compte les observacions fetes per part de l'Administració des del servei d'inspecció; i altres fonts.

Les accions de millora es diferencien entre:

- ACCIONS CORRECTIVES: s'activaran per resoldre o minimitzar les no conformitats o desviacions reals.
- ACCIONS PREVENTIVES: S'activaran per prevenir o minimitzar les no conformitats o desviacions potencials.

Quan es sigui necessari activar una acció de millora, caldrà determinar:

- La causa que ha originat l'activació de l'acció.
- L'acció a desenvolupar.
- Les persones responsables de desenvolupar l'acció.
- La data prevista per l'execució.
- El cost aproximat de l'acció, si s'escau.

Un cop efectuades les accions de millora, caldrà avaluar si aquestes han estat eficaces: si han minimitzat o erradicat les causes que han originat l'activació de l'acció de millora, i si s'ajusten i es coordinen el seu anàlisi, i es comprovarà l'eficàcia respecte als objectius inicials que van promoure la seva activació.

Amb l'aplicació d'accions de millora es podran anar corregint totes aquelles desviacions que ens allunyen d'aconseguir els objectius i requisits establerts per una millorar de forma contínua en la gestió i obtenir una òptima qualitat dels serveis prestats.

## 7. DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

### Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

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.
- Obtenir 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.

#### Deures amb relació als 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 en 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.
- 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 a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

**8. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE, AMB INDICACIÓ DE TAXES I PREUS PÚBLICS.****Regim econòmic aplicable.**

El cost real, inclosos tots els conceptes, per a la concertació de places dels serveis per a persones amb discapacitat, del departament competent de la Generalitat de Catalunya estan regulats per normativa vigent ( Llei 12/2007, d'11 d'octubre; Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011; Ordre DSO/244/2023), sens perjudici de modificacions quan ho determini el Departament competent de la Generalitat de Catalunya.

**Serveis bàsics.**

El cost mensual dels serveis bàsics de les places concertades estan regulades segons normativa vigent i resolucions del departament competent de la Generalitat de Catalunya, així com les quotes de copagament de les persones usuàries dels serveis si s'escau.

La forma de pagament serà del dia 1 al dia 5 de cada mes, mitjançant rebut domiciliat al compte bancari autoritzat per la persona usuària, tutor legal/representant o assistent de la persona usuària.

**Serveis opcionals.**

L'entitat ofereix a les persones usuàries dels serveis de l'entitat els serveis opcionals que anualment s'exposen en el tauló d'anuncis del servei amb expressió del seu cost, i que la persona usuària, o la seva família o representant legal, pot optar voluntàriament perquè li siguin facilitats o no. Aquests serveis opcionals seran facturats mensualment a part, d'acord als preus exposats i informats. La forma de pagament serà del dia 1 al dia 5 de cada mes, mitjançant rebut domiciliat al compte bancari autoritzat per la persona usuària, tutor legal/representant o assistent de la persona usuària.

**Serveis complementaris.**

Per poder realitzar els desplaçaments per les activitats que es realitzen des dels serveis, es cobrarà un cost addicional mensual de servei d'acompanyament que s'exposarà a la cartellera del centre i es revisarà anualment.

Els serveis complementaris seran facturats mensualment, d'acord a les tarifes que s'estableixin anualment i que estaran publicades en el taulell d'anuncis del centre. La forma de pagament serà del dia 1 al dia 5 de cada mes, mitjançant rebut domiciliat al compte bancari autoritzat per la persona usuària, tutor legal/representant o assistent de la persona usuària.

## 9. GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

La Fundació VIMAR compta amb un sistema de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions, el qual està organitzat a través de la recepció, seguiment i resolució de les mateixes, i que permet deixar-ne constància escrita, així com també registrar les actuacions dutes a terme per donar-hi resposta.

El sistema preveu:

- Protocol de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions on queda explicitada la metodologia i els mecanismes de recollida definits, i les estratègies per fomentar la participació de les persones usuàries, famílies i tutors.
- Registre de queixes, suggeriments i reclamacions fetes al centre, les respostes donades i els dies transcorreguts des que es va formular el suggeriment o reclamació fins que es va emetre resposta.
- Informe anual de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions

Cada centre o servei de la Fundació VIMAR disposa d'un horari d'atenció dirigit a persones usuàries i a les famílies i representants legals, que recau en la direcció tècnica i en la persona responsable higiènic-sanitària dels serveis.

Els usuaris/es i les seves famílies tenen dret a fer les seves aportacions, queixes i suggeriments directament al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i existeixen formularis a tal efecte.

### Procediment:

- Recollida i registre de queixes, suggeriments i comunicacions.
- Recepció queixes, suggeriments i comunicacions en el termini de 15 dies naturals posteriors a la recepció d'aquesta.
- Classificació de les mateixes.
- El termini màxim per a finalitzar la investigació serà de 3 mesos, excepte en casos de major complexitat en els que es podrà ampliar el termini tres 3 mesos addicionals.
- El responsable analitzarà la informació facilitada i podrà
  - Admetre a tràmit i iniciar un expedient d'investigació.
  - Admetre a tràmit i finalitzar la investigació quan el contingut sigui irrellevant, la informació no tingui versemblança o no sigui suficient per continuar investigant.
  - Comunicar amb el servei, departament o treballador afectat o esmentat.
  - Mediació, esmenes o gestions si s'escau.
  - Devolutiva de resposta per escrit.



**10. VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC**

Per a obtenir informació i orientació de la fundació, es faciliten les següents dades de contacte:

- Adreça de la seu central: Av. Unió, 18, escala 4, baixos. 17252 Sant Antoni de Calonge (Girona).
- Telèfon de contacte: 972601946
- L'horari d'atenció: de dilluns a divendres 9:00h 16:00h.
- Correu: [administracio@fundaciovimar.org](mailto:administracio@fundaciovimar.org)

Les dades de contacte de la Fundació Vilagran Maristany estan disponibles al web <https://www.fundaciovimar.org/> i es faciliten també en els processos d'acollida dels diferents serveis.

A més a més, es disposa de xarxes socials per donar a conèixer els serveis:

- Instagram general de la Fundació <https://www.instagram.com/fundaciovimar/>
- Facebook <https://www.facebook.com/fundacio.vilagranmaristany/>
- Twitter: <https://twitter.com/fundaciovimar>

Anualment s'elabora la memòria anual de la Fundació que està a disposició de les persones interessades.

**11. MARC LEGAL**

- ORDRE de 28 de juliol de 1992 , de desplegament del Decret 279/1987.
- DECRET 279/1987.
- ORDRE de 19 de novembre de 1993, per la qual es modifica l'Ordre de 15 de juliol de 1987.
- DECRET 336/1995, de 28 de desembre.
- ORDRE de 25 d'octubre de 1995, de modificació de l'Ordre de 28 de juliol de 1992.
- Decret 284/1996. .
- ORDRE BES/12/2002 . (Correcció d'errades en el DOGC núm. 3718, pàg. 15965, de 12.9.2002).
- DECRET 261/2003.
- Llei 12/2007.
- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006.
- DECRET 318/2006.
- Llei orgànica 3/2007
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- BSF/127/2012.
- LLEI 13/2014.
- Llei 17/2015
- DECRET 205/2015
- DECRET 86/2015
- DECRET 30/2015
- DECRET 69/2020.
- ORDRE TSF/218/2020.
- RESOLUCIÓ DSO/2883/2021, de 16 de setembre, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre
- RESOLUCIÓ DSO/1057/2022, de 9 d'abril
- RESOLUCIÓ DSO/1456/2022, de 16 de maig, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020
- RESOLUCIÓ DSO/1057/2022, de 9 d'abril, per la qual s'inclou a l'Ordre TSF/218/2020.
- Ordre DSO/244/2023.