



CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE LLAR RESIDÈNCIA DEL TALLER JERONI DE MORAGAS

Introducció	La carta de serveis és un document escrit que informa públicament sobre els serveis que es presten, els estàndards de qualitat que s'hi apliquen i els drets i les obligacions que els assisteixen.
Presentació	La Llar Residència presta un servei social bàsic especialitzat per a persones adultes amb discapacitat intel·lectual. Aquest servei està subvencionat per la Generalitat de Catalunya per a les persones que compleixen els requisits d'accés.
Nom del servei	Servei de Llar residència del Taller Jeroni de Moragas
Persona responsable del servei	Catherine Cope, directora tècnica
Entitat prestadora del servei	Taller Jeroni de Moragas SCCL, RESES E00789
Persona responsable de la entitat	Cristina Monteagudo Valdez, gerent
Adreça	Avda/Villadelprat 79, 08197 Sant Cugat del Vallès
Horari	Els serveis que s'ofereixen a les persones residents es realitzen en les següents franges horàries: de dilluns a divendres de 0 a 9 hores i de les 17 a les 24 hores, i les 24 hores dissabtes, diumenges i festius.
telèfon	936 745 048 direcció ext 204 Mòbil: 628 559 263
web / e-mail	www.jmoragas.org capseccollars@jmoragas.org
serveis	Servei Llar Residència Pla del Vinyet: S01054 Servei Llar Residència Can Cabassa: S06340





com accedir al servei	Per accedir al de Llar Residència cal dirigir-se a la Treballadora Social del Servei que valorarà l'acompliment dels requisits d'accés. En cas de complir els requisits es farà una demanda de plaça i s'iniciarà el procés de valoració de nova incorporació.
requisits d'accés	Tenir entre 18 i 65 anys.
	Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%
	Disposar del dictamen d'orientació del CAD en el que es recull la tipologia i el tipus de suport més adient a les necessitats de la persona
	Disposar de la resolució de valoració de la dependència.
	Acreditar la necessitat de recurs residencial.
	Residir a Catalunya
	Disposar de residència legal
	Presentar sol·licitud d'accés
preu del servei	El preu varia segons la tipologia de suport (quota mensual). <ul style="list-style-type: none">• LSLTC: 500,20€• LSL: 448,60€• LSI: 315,47€• LSE: 489,66• LSETC: 500,20€• LSG: 454,94€ Altres serveis de pagament: Servei transport, 22,70€ mensuals
Missió del servei	Oferir els suports adients mitjançant l'habitatge perquè la persona assoleixi el màxim grau d'autonomia, autodeterminació i qualitat de vida.
valors del servei	Foment de l'autonomia i la inclusió.
	Respecte a la individualitat.
	Treball en xarxa, cooperació.



	Participació comunitària.
	Innovació i noves tecnologies.
	Adhesió al Codi Ètic de Dincat.
compromisos de qualitat	Compromís amb les persones usuàries: volem que se sentin molt satisfetes amb el servei.
	Compromís amb les famílies: desitgem que se sentin molt satisfetes de la qualitat de l'atenció rebuda.
	Compromís amb les persones treballadores: aspirem a que se sentin molt satisfetes en el seu lloc de treball.
	Compromís en desenvolupar el servei d'acord amb la Programació General Anual i el Reglament de Règim Intern.
indicadors de qualitat	Que el 80% de les persones usuàries valorin com a molt bé les preguntes de la enquesta de satisfacció.
	Que el 80% de les famílies valorin amb una puntuació de 5 les preguntes de la enquesta de satisfacció.
	Valoració mitjana mínima de 8 sobre 10 de les persones treballadores en la enquesta de clima laboral.
	Acompliment del 90% dels objectius anuals específics plantejats en el programa anual del servei..
canals de participació	telèfon, e-mail, horari atenció professionals, bústia suggeriments, reunions de convivència i assemblees



presentació de suggeriment i/o queixes	per e-mail o per telèfon a direcció o a la bústia anònima de recepció
normativa i legislació aplicable	Llei 12/2007 de Servei Socials
	Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència
	DECRET 318/2006 de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.
	Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials,
	DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
	ORDRE TSF/223/2018, de 20 de desembre de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social.
	Reglament de Règim intern
DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES	Les persones usuàries de serveis socials tenen els drets següents:
Drets de les persones usuàries	- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
	- Dret a rebre serveis de qualitat.
	- Dret a rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei
	Dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el seu torn ordinari





- Dret a tenir assignat un professional de referència.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Dret a la informació sobre:
Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
Expedients individuals, però no les anotacions professionals
Presentació de queixes i reclamacions.
En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
Les persones usuàries dels serveis residencials tenen dret a:
Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que el personal o la resta de persones usuàries no cal que coneguin.



	Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
	Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
	Dret a conèixer, tant les persones usuàries com les seves famílies, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
	Dret a rebre voluntàriament el servei social.
	Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi perill imminent per a la seva pròpia seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
	Dret a considerar com al seu domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
	Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
	Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.
	Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.
DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES	Les persones usuàries de serveis socials tenen els deures següents:
Deures de les persones usuàries	- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
	- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
	- comunicar els canvis que es produeixen en llur situació
	- Destinar la prestació a la finalitat acordada.



	- Retornar diners rebuts indegudament
	- Comparèixer davant l'Administració si li requereix l'òrgan atorgador prestació
	- Observar una conducta de respecte mutu, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
	- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.
	- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes que siguin convocats.
	- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre
	- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
	- Complir altres deures que estableixi la normativa del centre.
	· Respectar la dignitat i les funcions del personal d'atenció directa i de suport del Centre, de la resta d'usuaris i dels seus representants legals o de fet, així com observar les normes elementals de convivència.
	· Assistir regularment i de forma puntual a les activitats establertes.
	· Participar i col·laborar en el programa individual establert per l'Equip tècnic seguint les pautes que es puguin establir dins i fora del Servei.
	· Assistir a les entrevistes periòdiques d'avaluació així com facilitar aquelles dades que li puguin ser requerides pel personal de l'Equip tècnic.
	· Conèixer i complir la normativa en vigor així com les indicacions establertes pel Consell de Participació de Centre.
	· Contribuir a finançar les despeses dels serveis de suport o substitutòries de la llar, en el supòsit de que no estiguin subvencionades, o en la part que no ho estiguin.